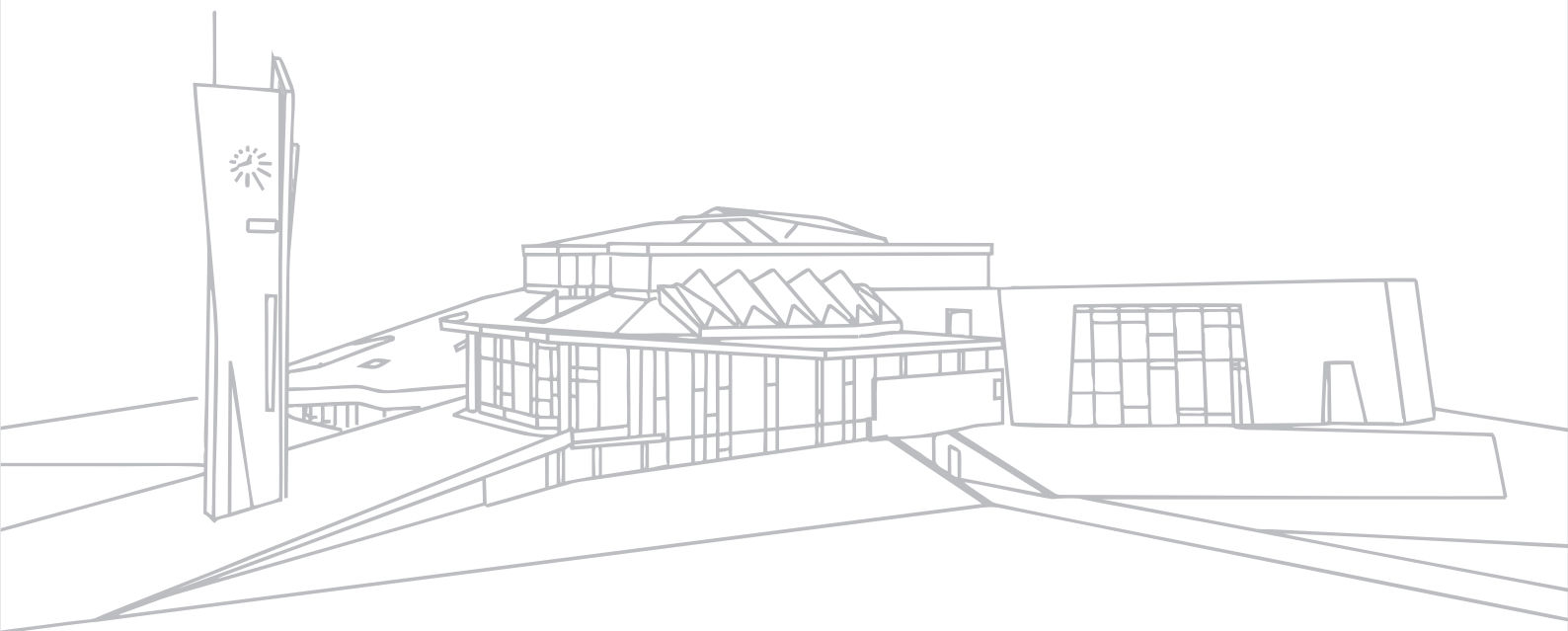


西安欧亚学院教育研究

EDUCATIONAL RESEARCH JOURNAL OF
XI'AN EURASIA UNIVERSITY





西安欧亚学院董事长胡建波教授在研讨会上进行点评

【教育教学改革】西安欧亚学院举行首批专业大练兵研讨会 打造强有力的专业负责人团队

9月25日，西安欧亚学院组织召开“以雇主为导向，以学生为中心”首批专业大练兵研讨会。专业大练兵以2024版人才培养方案修订为契机，旨在总结专业建设各方面成果，明确专业发展方向与定位，提升人才培养成效，凝练专业特色，通过试点先行、持续完善的模式，推动责权利向一线专业教师团队授权，逐步建立人单酬合一的专业建设机制，引导专业负责人对专业建设全流程负责，打造一支强有力的专业负责人团队。

本次会议由副校长张乐芳教授主持，厦门大学原副校长邬大光教授、西安工业大学副校长闫莉教授、厦门大学教育研究院院长赵婷婷教授、西北农林科技大学原教务处处长陈遇春教授以及国内外多家知名企业核心雇主受邀参加。

西安欧亚学院一直坚持践行“以雇主为导向、以学生为中心”的教育理念。2024年暑假期间，全校各专业负责人带领教师团队走访调研并深度访谈核心雇主企业共计300余家，整理分析雇主需求，围绕未来行业发展方向及雇主实际需求，修订2024版人才培养方案。

首批专业大练兵由8个二级学院专业负责人代表以专业建设现状为基础，结合行业发展趋势及雇主需求，就推动项目式教学、建立全校“招生-培养-就业”全链条联动机制、切实落地以雇主为导向的应用型人才培养展开汇报分享。

在专家点评与交流讨论环节，雇主代表对学校常态化深度产教融合、共建共赢表示高度赞赏。专家对人才培养以雇主为导向，反向设计的创新教育理念表示肯定，提出专业建设是一个需要长期坚持的过程，要找准专业特色方向，持续沉淀成果，形成明显的区域专业影响力。

张乐芳在总结发言中充分肯定了各专业负责人及教师团队对专业发展的深度思考与系统设计，要求全校专业负责人以本次专业大练兵为契机，不断推动学校专业建设的更高水平发展。

西安欧亚学院教育研究

EDUCATIONAL RESEARCH JOURNAL OF XI'AN EURASIA UNIVERSITY

主管单位 陕西省教育厅

主办单位 西安欧亚学院

编委会

学术顾问 周远清 桂中岳 孙天义 张岂之
杨东平 熊丙奇

主任委员 胡建波

副主任委员 刘炳琦 钟忠奎 刘瑾

委员 (以姓氏笔画为序)

王艳 王晓华 王满仓 于孟晨
冯伟 司晓宏 刘瑾 刘炳琦
刘志镜 孙建荣 李正 吴睿
陆根书 张军宏 张乐芳 胡建波
钟忠奎 赵微 赵军镜 赵炬明
黄鑫 谢涛

主编 钟忠奎(兼)

执行主编 李瑾

编辑 李瑾

2024 年

第 22 卷 第 3 期

总第 85 期 2024 年 9 月

西安欧亚学院教育研究

2024 年第 3 期 (第 22 卷第 3 期, 总第 85 期)

目 次

◎ 高等教育

如何办成一所好大学

——在西安欧亚学院 2024 年中工作会议上的讲话……………胡建波 (1)

管理学对于高校发展的价值与成效

——《按你本来的样子生长》读后感……………张 炜 (8)

◎ 院校研究

从数据到行动: 西安欧亚学院就读经历调研……………项目组 (18)

◎ 民办教育

民办高校财务危机预警机制研究……………李广凯 (35)

◎ 教育信息化

陕西数字教育年度发展数据报告 (2023)……………课题组 (45)

◎ 思想政治教育

新时代高校思政课落实《爱国主义教育法》的实践路径研究

……………吴 欢, 胡玉兰 (55)

◎教育教学改革

基于“内卷化”视角的高职教师发展路径探析·····冷 翔, 王维红 (61)

◎学科理论与实践

快递新规下客户满意度改进策略研究
·····叶 环, 王 博, 胡少轩, 李春花 (67)

旅游接待业创新机制与路径研究
——以陕西省为例·····张宏阳, 谭启鸿 (72)

A 美食广场顾客满意度提升策略研究·····谭 静, 张 艳 (79)

◎高等教育动态

扎实抓好深化教育综合改革的重点举措落实····· (86)

◎教育要闻

《中共中央 国务院关于弘扬教育家精神加强新时代高素质专业化教师队伍
建设的意见》发布····· (87)

深入学习贯彻全国教育大会精神 书写教育强国建设新篇章····· (87)

西安欧亚学院召开 2024 年中工作会议····· (88)

本刊来稿规范及要求····· (91)

Educational Research Journal of Xi'an Eurasia University

No.3, 2024 (Vol.22 No.3, Sum No.85)

Contents

The Value and Effectiveness of Management Science for the Development of Universities:

Thought after Reading the Book “Growing as What You Are”

.....*ZHANG Wei* (18)

Research on the Warning Mechanism of Financial Crises of Private Universities

.....*LI Guangkai* (35)

The Orientation and Requirements of the Development of Construction Standards of
National High-level Private Universities in the New Era

.....*WU Huan, HU Yulan* (55)

A Study on the Development Path of Higher Vocational College Teachers from

the Perspective of “Involution”*LENG Xiang, WANG Weihong* (61)

Research on the Strategies for Improving Customer Satisfaction under the New Regulations for
Express Delivery

.....*YE Huan, WANG Bo, HU Shaoxuan, LI Chunhua* (67)

A Study of the Innovation Mechanism and Path of Tourism Reception Industry:

Taking Shaanxi Province as a Case

.....*ZHANG Hongyang, TAN Qihong* (72)

An Analysis of the Strategies for Improving Customer Satisfaction for A Food Plaza

.....*TAN Jing, ZHANG Yan* (79)

■ 高等教育

如何办成一所好大学

——在西安欧亚学院2024年中工作会议上的讲话

胡建波

(西安欧亚学院, 陕西 西安 710065)

一、什么是好大学

(一) 为什么民办高校能够生根并发展

在彼得·德鲁克《管理的实践》一书中,有人问三个石匠他们在做什么,第一个石匠说:“我在养家糊口。”第二个石匠说:“我在做世界上最好的石匠活。”第三个石匠说:“我在建造一座大教堂。”在德鲁克看来,第三个石匠是一个优秀的管理者或知识工作者。他之所以这样讲,是因为要将客户需求放在首要位置,“建造大教堂”是受雇主委托的,其工作质量取决于雇主对建造品质、成本等各方面的满意度,而非自身的期望。

1. 从社会功能视角看待民办高校

一个正常的社会至少要由三类组织来承担各项功能:政府、企业 and 非营利机构。组织的存在并非为了实现自身的目的。组织是手段,每个组织都是社会的器官,承担一项社会任务。所以组织的目标是为个人和社会做出具体的贡献,因此对组织绩效的检验总是来自组织外部。但有时我们经常从自身出发看待组织的价值,就像前两个石匠一样,缺乏外部功能的视角。

2. 民办高校存在于发展的根本逻辑

从外部功能角度来看,民办高校存在并发展的根本逻辑是办人民满意的教育,满足人民群众多层次、多样化的教育需求。在高等教育精英化阶段和大众化初期,满足人民“有学上”的需求,在高等教育普及化时代,满足人民“上

好学”的需求,既符合学生自身特点,也回应国家对多样性人才的需要。

30多年前,中国民办高等教育刚开始起步,当时有一句话叫“校舍就是生源”,只要能租到教室和宿舍,基本上就能招满学生。但现在出生人口只有900多万人,中国大学适龄人口入学率已经突破60%,高等教育供需结构已经完全不同,我们必须满足人民群众“上好学”的需求。

(二) 什么是“好大学”

1. 联合国教科文组织的标准: 外部视角下的大学使命

联合国教科文组织在1995年出版的《促进高等教育变革与发展的政策性文件》中提出了面向21世纪的10条大学标准: 开展高质量培训; 择优录取学生; 汇聚知识工作者; 服务社会为己任; 让学生持续更新知识; 与社会合作促进经济发展; 服务社会机构决策; 置身世界性调整的机遇; 反思和解决问题; 学术自由。这10条标准都是从外部的社会贡献来看大学的。

2. 学者的标准: 内部视角下的大学气质

厦门大学原副校长邬大光教授在《什么是好大学》一书中提出了一所好大学的10个标准, 分别是: 以培养人为第一位的大学; 能够改变学生命运的大学; 超越了排行榜的大学; 能够领跑的大学; 制度与文化有机结合的大学; 有定力的大学; 懂得经营的大学; 十分精致

收稿日期: 2024-09-05

作者简介: 胡建波, 男, 陕西西安人, 教育学博士, 西安欧亚学院董事长, 教授, 主要从事高等教育研究。

的大学；把教育理念转化为扎实行动的大学；有危机意识的大学。与联合国教科文组织的标准不同的是，他更关注大学自身的气质。

3. 现实中的“好大学”：指标办学下的大学行动

在我们的现实中，“好大学”的目标是：招收更多的学生；招聘更多的学术人才；获得更多学术声誉和奖项；争取更好的榜单排名；获取进入更多的政府项目或工程；加强基本办学指标建设；争取办学层次提升。这样的办学模式只关注大学在教育系统内部的地位，对所在区域的社会经济发展需要关注不足。这样办学会导致什么结果，100多年前芝加哥大学与克拉克大学的案例会对我们有所启发。

案例：芝加哥大学与克拉克大学

1889年10月，克拉克大学正式开学。它是由麻省首富乔纳森·克拉克捐赠100万美元巨款设立的。当时，克拉克大学严格仿效世界最先进的德国大学模式，招募了一批以留德学者为主的教师队伍，仅设立研究生院，不招本科生，且将学科设置严格限定于“纯科学”，排斥实用学科。克拉克大学对当地事务几乎没有兴趣，也甚少参与地方服务，甚至与当地社区多次发生摩擦。建校前3年，是克拉克大学的黄金时期，成为美国多个学科领域的领头羊，但是100万美元在大学开门3年后即告罄。建校15年间，克拉克大学竟只得到两笔总计5500美元的捐赠。资金紧缺，2/3的教师在10年内离开了克拉克大学，其中一半被请到芝加哥大学。

反观芝加哥大学，由石油大王约翰·洛克菲勒于1890年创办，定位于“城市大学”，强调对芝加哥城市改革的社会责任，开设大量新兴实用学科，满足了新中产白领阶层的需求，与当地精英结成互惠关系；广泛参与城市卫生、教育、司法等多项事务，面向本地招收本科生，使大学获得大量收入，并有利于培育未来的捐赠金主。

克拉克大学将德国模式在美国生搬硬套，德国大学主要依靠政府拨款，美国大学则市场竞争激烈，克拉克大学没有从所在地的社会系统来看待自己，不能服务于当地的社会和学生，

资源获取不足，导致无法可持续发展。

克拉克大学后来转型为一所以博雅教育为主的小型私立研究型大学，在校生不足4000人，生师比9:1，以商科、地理、美术和游戏设计为主要学科。其全美大学综合排名(U.S.News)103位，实现了从巨型研究型大学(万人以上)向小型文理学院(5000人以下)转型，通过细分市场获得了成功。

它转变成了小型文理学院，但也发展了应用学科，基于本地情况动态调整学科专业。这个案例带来很好的启发，当人口出生率下降后，我们需要考虑更加符合区域发展和学生的需求，向小型化大学转型。

克拉克大学当年失败的另一个重要原因是自我造血能力不足，这也是它脱离本地需求办学导致的结果。与之形成鲜明对比的是，现代一流大学的自我造血能力非常强，让我们看看加州大学的情况。

案例：加州高等教育体系经费结构

这是常桐善教授在一次培训中展示的数据，加州所有社区学院一年的总经费为171亿美元，其中73.4%来自财政拨款；州立大学是应用型 and 教学型大学，一年的总经费为121亿美元，其中30.7%来自财政拨款；加州大学作为研究型大学，10所分校共获得年度经费410亿美元，但财政拨款仅占到8.3%，大约34亿美元，主要经费来源为医学院收入(38.3%)，以及各项服务收入(21.3%)、政府科研经费(11.2%)、学费(9.2%)、政府科研经费(11.2%)、学费(9.2%)等(见图1)。

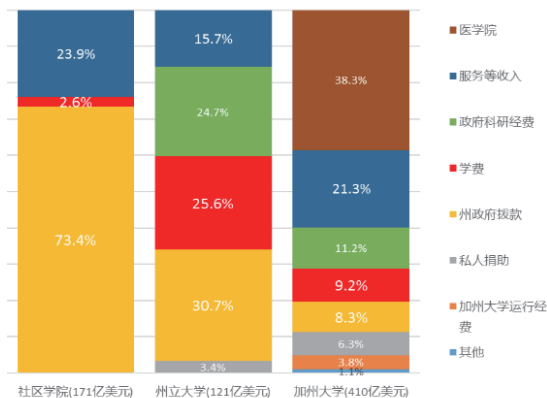


图1 加州高等教育体系的经费结构

这给我们的启示是，越是一流的大学，越能够自我造血，收入结构也更加多元。在国内，

“一流大学”获得了大量资金，应用型大学要少很多，高职学院的经费则会更少。当然，教育系统的制度设计也很重要，美国社区学院的主要经费都是财政拨款，学费很低，许多学生选择在社区学院就读，到了二年级再转到加州州立大学或加州大学，升学路径很顺畅。学校也不想升格，一是没有升格的制度设计，二是办学层次高的学校财政拨款在学校收入中的占比更低。

（三）民办高校办出“好大学”需要质量和韧性

通过上面的分析和案例可以得出，我们要办出“好大学”，一方面，必须提高办学质量。优秀的办学质量以适应社会需求为导向，因此“好大学”是多种多样的，但其共性都是将质量作为一种文化自觉和内生追求。我曾在一次报告会中听到一所学校介绍他们在培养商业零售人才，很受触动。很多高校都没有提到为零零售业培养人才，而我们所在的西部大道就是西安最大的商圈之一，宜家等知名品牌都在这里部署商业，这就是我们可以满足的本地社会需求。

另一方面，要提高办学的韧性，即大学反脆弱的能力。民办高校应对内外部环境不确定性和复杂性需要具备韧性特质，需要有强大的造血能力和精细运营能力，能够在多重逻辑和多种张力的网络中保持平衡，才能实现可持续发展。

西安欧亚学院想要办成“好大学”，一直存在争议，大家都认为我们没有按照教育规律办事，但创新很重要的一点是反共识。在今天的毕业典礼中我说，欧亚是一个旅行者，我们相信在旅途中拓展视野，才可以避免争论，在旅行中见识过好的，才能认出坏的。我们还是走出洞穴的采光者，虽然常常被洞穴中人讥笑，但是我们通过采光而认识自己。一个不认识自己的人，被欲望驱动的人，总会发现敌人，而与智慧无缘；一个认识自己的人，拥有有趣灵魂者，在旅途中不断与兄弟相认，得到灵感。我还谈到，建设一流大学的道路上人满为患，努力做自己，服务好本校师生、本地社会的大学寥若晨星，所以我们选择做平凡世界的一束光，为周围的普通人做好服务。这是我关于欧

亚创新遇到争议的回答。

二、民办高校如何办成一所好大学

我将用一个“3456”的整体框架来系统阐述民办高校如何办成一所好大学。同时这也是欧亚的未来发展路径。

（一）3个转变

“好大学”要面向社会和利益相关方创造独特价值，而不是只关注自身发展，这是大学确定自身使命、定位和目标的基本逻辑。大多数高校都需要这样来思考自己的办学定位和使命问题，要实现3个转变。一是从关注学校在大学体系内部的排名和自身生存发展转变为关注学生的学习和生活体验，以满足知识社会终身教育的需求。二是将学校由相对封闭的办学状态转变为全面开放办学，深度产教融合，高质量服务地方经济社会发展。三是从依赖学费收入和政府资源转变为满足所在区域、行业企业、校友发展需求，从而获得社会资源。

（二）4级治理

“好大学”如何践行自己的使命？最关键的是治理，要打造出现代大学的治理体系和治理能力。治理不同于管理，管理主要依靠行政指令和规范约束方式来达成目标，而治理主要是通过平等参与、协商和对话方式来达成共识。治理的本质是以制度来保证多方利益主体的参与性，因此治理是现代大学管理制度的核心，是调动和发挥各方积极性的关键。

西安欧亚学院在治理方面已经探索了近十年，校院两级委员会制度越来越成熟完善，在此基础上，提出了4级治理体系。第一级是现代大学制度。我们的制度文化是符合制度，全员参与，依法治校，并始终保持创新创业的组织文化。第二级是开放办学。要跳出教育系统，关注外部贡献，共享和交换资源。第三级是组织发展。以委员会模式为基础，涵盖基层组织建设、流程与标准、数据治理以及核心能力打造，以此支撑战略目标的实现，承载办学机制，从而提质、增效、降本、赋能。第四级是监督和制约机制。我们始终要确保政治安全，办学自律，关注经营风险、学术规范以及内部合规。

（三）5 对关系

在“好大学”的具体办学过程中，我们要处理好 5 对关系。

1. 适应性与符合性的关系

适应性指产品及服务在使用过程中满足顾客要求的程度。符合性指对特定规范或要求的符合程度。创新并非没有标准，尤其是在成熟的行业当中，我们要平衡创新与规范之间的关系。

2. 国际化与在地化的关系

杜威指出，任何教育活动都具有情境性，所有学习都源于地球上的一片土地及立于之上的生活。这也是我们创新服务的原因，要根据不同情景和学习者的需求来创新教育。有学者对贵州省黔东南州的职业教育进行调查发现，这里职业学校的专业基本上都是为了输送人力资源到沿海地区打工而开设，出现了离地化倾向。显然这不是欧亚想要的教育，欧亚的毕业生有 60% 在直辖市、省会城市就业，20% 在沿海经济发达地区就业，近七成在民营企业就业。因此我们必须在本地化，为当地的企业培养人才，这是我们的使命。在地化的一个重要抓手是雇主导向，这是我在一次报告会上听到的，报告中提到英国的职业教育体系是雇主导向、六方联动，六方包括雇主、行业技能委员会、资质与考试评审局、教育标准局、商贸部、教育部。听完之后，我突然意识到欧亚学院要以雇主为导向有效地培养人才，这样才能将在地化真正落到实处。与此同时，我们也必须坚持国际化，具备国际视野，这就是在地国际化。我们已经能够更好地把国际化和在地化协调一致起来，国际化思考，在地化行动。越是在地化，大学履行各种职能就有了抓手和有用武之地，就有了更多推进国际化的资源基础和现实需要；反过来，国际化能够带来更广的视野、更新的理念、更高的科技水平，提升大学在地化解决问题的能力。

3. 科研与教学的关系

首先，应用型大学的科研是为了服务社会的科研。我们不做纯粹的科研人，在这方面我们也没有足够的能力。其次，应用型大学的社会服务是以科研为前提的服务。我们要以研究

为基础提供知识服务，而不是简单地与社会上的企业进行资源交换。最后，应用型大学的科研始终服务于本校的人才培养。

4. 高质量与均衡性的关系

对比 30 年前的办学条件，现阶段高等教育的质量标准已经发生了很大变化。高等教育的质量是一个多层面的概念，包括高等教育的所有功能和活动：各种教学与学术计划、研究与学术成就、教学人员、学生、校舍、设施、设备、社区服务和学术环境等。我们既要关注全面的质量，保持整体质量均衡，也要快速改进薄弱的环节和方面。本次的学生就读经历调查结果显示，几乎所有服务的整体满意度都在 90% 以上，但有两个问题尤为突出，住宿环境和餐饮问题，预计明年这两个问题基本得到解决。

5. 资源基础与可持续发展的关系

受资源约束的限制，民办高校想要高质量发展和办成“好大学”，多快好省几乎不可能实现。民办高校的资源基础和投入能力受政府调控、市场条件、办学成本三个因素的影响。政府调控至关重要，高等教育既具有经济属性，也具有公益属性。民办高校获得良好资源基础的前提是能给地方带来民生、经济、声誉方面的贡献，在服务社会经济发展中取得实际成效。加州大学的案例告诉我们，真正的一流大学不是依靠政府拨款，而是深深扎根社会，服务社会，通过创造价值实现多元收入。我们也要构建健康的战略财务模型，动态把握规模、收入、费用、结余、杠杆、成长等指标变化，实现健康红线、经营模式和质量发展的协调与平衡。

（四）6 项行动

我们将采取 6 项战略性行动。第一，战略引领。欧亚已经开始筹备“十五五”战略规划，并努力做好“十四五”总结。第二，雇主导向。它比市场导向、客户导向、需求导向等抽象概念更为精准，也比产教融合、校企合作更具有针对性，更加具象化。第三，学生中心。坚持以学生为中心，这是欧亚教育教学坚持不变的原则。第四，融合支持。将职能性组织转变为流程性组织，全面围绕雇主和学生需求改进各项工作，构建和形成融合支持体系。第五，贡

献为本。对组织和人进行考察，评估外部贡献是否达到要求。第六，精益运营。把控底线和风险，将更多资源有针对性地投入到提高学生学习质量和生活质量上来。

三、面向“十五五”的战略重点

（一）欧亚面临的整体环境

首先，我们分析一下欧亚面临的外部环境。第一，政策方面，民办教育的整个政策环境已经转变为引导规范，这几年我们也开始重视技术规范，从重视改革创新转变为相对回归规范。第二，经济方面，我提到“稳定向好”，人民为教育投入的意愿和能力只增不减，这是一个好的势态。第三，人口方面，高等教育适龄人口将有10~15年的增长窗口期，2035年前后开始出现下降。第四，科技方面，数字化转型、人工智能成为高校必须拥抱的技术浪潮。第五，行业方面，高等教育的“金字塔”体系非常稳定，民办高校处于底层非优势位置，没有发生根本性变化和新增长，这是整体环境。

（二）重要相关方的反馈

一是学生就读经历调查的结果。我们进行的学生就读经历调查，用学生视角全面检验学校发展和各项工作是否有成效。非常有趣的是，欧亚各项服务整体满意度都达到了95%，可能稍微偏高，但总体来说，我们的工作十分令人满意。为什么会存在诸如“欧亚95%效应”还需要进一步研究。10月份常桐善教授会来研究院作进一步交流。学生在调查中也提出了许多需要改进的方面，如改善宿舍环境、合理分配住宿、优化课程安排、开发更多样的上课方式、减少小组作业等。

二是审核评估专家的反馈意见。在这次审核评估中，评估专家对学校给出了如下反馈意见。

亮点：（1）坚持社会主义办学方向，全面落实立德树人根本任务。这在每个学校都是不可或缺的。（2）践行“以学生为中心”的理念，形成特色育人体系。（3）创新学生事务管理，实施学生事务社区制改革。（4）强化学生支持服务，构建教育教学融合性知识系统。（5）深度推进数字化转型，构建全新教

育教学形态。（6）弘扬治理和贡献文化，提升多元协同治理成效。

不足：（1）以结果为导向的教育（OBE）理念深入人心不够，未能在人才培养过程中有效满足教育教学需求。（2）实践教学存在薄弱环节，对应用型人才培养支撑不足。（3）师资队伍结构不够合理，难以有效保障学校高质量发展。（4）国际化办学定位支撑较弱，发展成效不够明显。（5）学风建设路径不够清晰，学习效果有待提升。（6）质量管理闭环不够，质量文化建设需要加强。这6点专家组在会前与我们进行了沟通，我在反馈会上表示这6点问题也正是我们自己诊断并且下一步要大力改进的地方。可以说，专家反馈的意见与我们自己的诊断不谋而合。总体而言，专家对欧亚给予了很高的评价。

（三）面向“十五五”的六大战略重点

基于以上环境分析、学生需求调查结果和专家反馈意见，欧亚在“十五五”期间要做好六大战略部署，分别是应用型人才培养、学科发展、在地国际化、环境与文化建设、人才与组织发展以及流程建设与数字化转型。

1. 应用型人才培养

首先，应用型人才培养要以雇主为导向，基于雇主需求扩大和深化开展各类项目式教学以及各类产教融合活动，保障学生项目学习机会和质量，并针对学生提出的需求和建议持续改进工作。其次，以学生为中心。应用型人才培养始终是重中之重，促进学生全面化、个性化、可持续发展是欧亚生存和高质量发展的根本，充分获得学生及相关者的需求反馈是落实的基础。我们将推动“四项调查”，充分了解雇主和学生的需求，继续全面深化践行“以学生为中心”的范式转型。

2. 学科发展

学科发展分为两个方面，一个是政府导向的学科建设，一个是市场导向的科研与社会服务。

学科建设方面，我们制定了学科建设规划，提出坚持价值观办学的初衷，以自然节奏而非激进式推进学科建设，保持教学改革稳定推进，组织管理有序运行。之后，根据资源基础、申报条件，依托商、工、文三个专业群形成各自

学科建设梯队,继而聚焦重点学科及领域,加快博士队伍建设,举办研究生教育。我们已经制定了一个小规划,第一阶段主要筹备师资、科研经费等条件;第二阶段围绕教育、金融、旅游管理三个重点学科申请硕士点。

科研与社会服务方面,主要由市场主导。按照欧亚之前提出的观点,持续全面推进开放办学和产教融合,坚持科研与社会服务融合发展、服务育人;继续推动 ORU 模式在地化实践探索,为教师提供项目平台、发展机会和工作激励。

3. 在地国际化

经过近几年的落地和实践,我们对举办在地国际化大学有了更加合理、务实的认识,国际化的大方向必须坚持不变,同时国际化也要更加贴近学生发展的需要。围绕三大重点开展工作:第一,以国际化大学为标杆,全面学习和借鉴,办一所在地国际化大学;第二,举办国际学院,基于此申请中外合作办学机构(非独立法人);第三,国际化成为欧亚区别于同类院校的最显著标签,形成价格区隔。

我们要丰富在地国际化的产品和服务。完善和丰富双语班、证书班、中外合作办学项目的产品体系;增加供给学生可感知的高增值服务;与国际化企业合作,增加国际就业机会;为学生提供国际化教育机会;20%~30%毕业生全球高质量升学;加强在地国际化教育的质量保障。

4. 环境与文化建设

环境与文化建设,我们之前称为“文化与品牌建设”。许多人告诉我,欧亚的环境非常好,已经形成了欧亚的品牌,也体现了欧亚的教育文化。我们要继续坚持高品质育人环境建设,高品质建设西区服务中心和文体中心,深度改造存量宿舍环境,大幅提升学生的住宿体验。学校预计投入3亿经费对宿舍进行全面改造,基本上实现“上床下桌”。要围绕人才培养和学科发展需要,改造北区商科教学楼,修缮南区教学楼。根据“三横四纵”整体布局,持续提升校园道路和景观品质。规划建设北区产学基地,为科研与社会服务、产教融合提供空间。此外,加快建设西区教师公寓,系统设计分配

方案,拓展教职工福利,助力高层次人才引进。最后要提升空间运维和能源保障水平,合理控制能耗,持续深入打造绿色校园。

要打造卓越组织文化。这几年欧亚的文化建设内容逐渐丰富。我们基于学校发展内涵,推行文化共建行动,包括共识文化、教师文化、学生文化、校园青年泛文化、环境文化、楼宇文化、地标场馆文化、校内文化活动、文化出版物、文化衍生品等十项文化建设举措。此外,基于欧亚历史积淀与文化特征,构建品牌形象定位;基于时代发展趋势,不断完善品牌 VI 视觉识别系统、品牌 VI 延展系统,并有意识地将品牌 VI 视觉植入空间。我们要系统梳理文化管理制度,建构学校文化管理体系和价值观考核体系,规范全校各端口文化建设工作,助力文化建设有序进行。

5. 人才与组织发展

要支撑前面各项战略重点实施和学校高质量发展,需要加强人才工程,具体举措包括:围绕应用型人才培养和学科发展需要,以学院为单位引进有整全视野和能全身投入的学科带头人;根据学科发展排序和梯队成熟度,逐步匹配博士人才,建立博士成长支撑机制和制度;建立五大序列关键岗位的人才评价制度,面向不同岗位序列构建“721”人才成长体系;定期开展人才盘点,完善学术和行政领导力梯队建设,持续更新人力资源;构建“管理”和“专业”职业发展双通道,打通员工纵向晋升和横向跨序列的发展路径;丰富员工收入来源,持续完善员工福利保障体系。

我们还要持续构建学习型组织。具体包括:促进校级委员会在顶层设计、决策咨询、统筹协调、整体推进方面更好发挥作用,增设审计委员会;完善校院两级管控模式,加大对二级学院授权力度,提升组织活力和敏捷竞争能力;从统筹规划、赋能业务角度出发,优化职能与支持部门设置,更新部门职责内容和边界,增设资产部门;统筹优化二级学院决策机构、专门委员会、行政机构设置,提升分院决策科学性和行动效能;将学习型组织建设转化为机制和文化,激发教职工自我超越,更新固有工作模式,建立团结互信人际关系,推进启发共享

的团队学习，提升系统思考、概念化和理论能力。

6. 流程建设与数字化

一是推动流程型组织转型。要从内外部客户需要出发，持续建设和完善流程体系，推动学校从职能型组织向流程型转变。要借助数字化技术和先进管理技术，提高业务流程的响应速度和工作质量。以提质增效为前提，降低非必要成本，提高个人工作效率和创造力。二是继续提升数字化对业务的支持力度。要以学生档案袋、教师档案袋和教学质量监测为抓手，全面推进教育教学数字化转型。要根据就读经历调查所反馈的学生需求，加快完善数字化服务内容。要打破数据孤岛，提高数据质量，推进数据资产转变为生产力。要保持对人工智能等新技术的关注与跟进，创新驱动质量提升。同时让师生具备数字化思维，提升面向数字世

界的能力。

最后，我用杨无锐博士在《亚特兰蒂斯的水手》里讲的一段话作为我今天报告的结尾。

“见解”总是破碎的、临时的，总是对自己的源头不甚了然的。一个铁匠，终生谨守某些关于铁匠生活的见解，就够了。城邦的教育者、指导者则不行。根据定义，“正义”就是城邦的秩序。有序的城邦，首先是要求整全视野。一个满足于破碎的、临时的见解的人，不可能获得整全视野。唯有从“见解”上行，追寻世界之实相的人，才有可能获得整全的视野、健全的判断。苏格拉底称之为智慧。现实中的城邦统治者，往往是爱好某种“见解”的人。不完整的“见解”或许是整饬一个铁匠的生活，却足以导致一个城邦的失序。哲人，则是爱智慧者。爱智慧者，是让灵魂之秩序接通了真理之源头的人。

西安市重点产业链提升工作综合评价项目顺利交付

西安欧亚学院工商管理学院重视产业研究，驱动以应用为导向的知识生产新模式，培养能够预见未来、驾驭变革的商业精英。2023 年 12 月，该院与西安市中科创科技创新研究院共同承接西安市工信局《市重点产业链提升工作综合评价》项目，对全市六大支柱产业 19 条重点产业链及链上关键链主企业进行评价。项目组经过深入研究与不懈努力，以总评指标为依据，共计异化产业链及链群评价指标 38 份，完成六大链群分项报告 6 份及总评报告 1 份，于七月中旬通过答辩，项目最终顺利交付，评价报告共计 20 余万字。

西安欧亚学院工商管理学院项目研究团分 7 组，14 教师和 14 学生参与，8 位专家顾问参与投标。产业链提升评价项目组 2024 年初对西安市重点产业链上的链主企业进行实地踏勘调研，共计走访调研企业 24 家。项目组实地踏勘共计形成调研记录 19 份，形成问题、建议、诉求“一张清单”共计 19 份，将西安市 19 条重点产业链摸清、摸透，并在此基础上形成了一套企业走访调研的标准流程和方法。

通过本次项目研究形成了一系列研究成果，将科研成果转化为实际生产力，服务于地方社会经济发展，教学相长。本项目的顺利交付不仅为西安市重点产业链提升工作提供了详实的调研数据和科学的评价方法，为政府和企业决策提供了有力支持。也为工商管理学院项目式教学实践提供了丰富的实践素材和前沿视角。

（供稿：西安欧亚学院工商管理学院）

■ 高等教育

管理学对于高校发展的价值与成效^{*}

——《按你本来的样子生长》读后感

张 炜

(西北工业大学 高等教育研究中心, 陕西 西安 710072)

摘 要: 关于管理学理论在高校的应用和作用, 不应停留在简单地争论是否有用, 而是要深入讨论如何有效应用, 并加强理论分析和案例研究。管理是科学, 也是艺术, 西安欧亚学院在办学和发展过程中, 合理选择和有效应用管理学理论与方法, 取得了显著的成效。应系统学习和准确把握管理学理论与方法, 根据学校发展阶段和内外环境, 选择适宜的管理战略并精准施策, 实现从科学管理到价值观管理的跃升, 因校制宜分析一些高校面对的科研、评价和排行榜等难题, 增进对管理学的认识, 促进教育学学科专业的发展。

关键词: 管理学; 管理战略; 管理方法; 价值观管理; 高效发展; 西安欧亚学院

中图分类号: G647 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0010-08

管理是对组织资源优化配置的主要手段和基本过程, 在外部环境相似条件下, 一些资源禀赋相当的高校表现各异, 一个重要原因就在于管理能力和水平存在差异^[1]。拜读《按你本来的样子生长: 西安欧亚学院25年转型发展之路》一书^[2], 与本书作者潘东燕老师和该校胡建波董事长及其一些管理干部深度交谈, 很受启发、收获良多。关于管理学理论和方法能否在高校应用, 有两种不同认识。一种观点认为, 高校“管理不当”, 需要应用管理学理论和方法使高校“更为有效, 更能反映公众的需要”; 但另一种观点认为, 各种管理“时尚”在高校都只是“流行一时”, 并未“产生预期的结果”, 而且与高校的“价值是不相容的”^[3]。类似争论还会继续, 高校管理者只有懂得管理学理论与实践, 才能对各种观点做出自己的研

判, 并在管理实践中作出正确的选择。

一、正确认识管理学的理论与实践

尽管大学的历史悠久, 但正式研究高校管理的规律和逻辑开始较晚, 由此引起一些教师对于高校管理的反感, 认为“传统的教育管理主要是将企业管理理论套用在教育领域”^[4]。实际上, “管理实践古已有之”, 基于管理思想史的视角, “当人们通过寻求合作来实现目标时, 管理便会出现”, 因为人总是要“参与到各种组织中”, 并“寻求通过有组织的活动来满足”需要, 因而要“建立组织以放大自己的专业才能”, 并满足自己的多种需要, 而“这些组织必须得到有效管理”。因此, 管理是组织的客观存在, 并“能够促进个体和群体”目标的实现^[5], 高校也不会例外。

* 原载自《高等理科教育》2024年04期

收稿日期: 2024-09-12

基金项目: 国家社科基金社科学术社团主题学术活动资助项目(22STA010)

作者简介: 张炜, 男, 上海人, 哲学博士, 西北工业大学高等教育研究中心教授, 主要从事比较教育研究、学科与研究生教育, 技术管理等研究。

（一）管理是一门科学，也是一门艺术

作为一门科学，管理是发现、探索、总结和积累，并反映管理过程客观规律性的理论知识体系，具有自己特定的研究对象、充分的科学依据、大量的实践经验与教训，在管理实践中得到广泛应用，“所揭示的科学管理的一般规律”也是高校管理应该遵循的^[6]。

作为一门艺术，管理的“各系统相互融合，相互支持”，要求“方方面面”都不能“那么僵硬”^[7]。伴随人们“理性思考能力的不断发展”，对于“利用物质和人力资源以实现目标的艺术的理解也在不断发展”^[5]，使得“管理可以有多种可能方法”和“若干可供选择的模式”^[8]。对于管理者来说，不仅要有扎实的理论，还要有选择的艺术。

既然高校也是一种组织，必然也需要管理科学和艺术，特别是伴随高校规模扩大，师生人数众多和系统复杂，面对校内外多变环境，如果管理水平上不去，就难以成为一所好大学。管理学理论在有的高校应用中出现问题的原因之一在于背离了管理的科学性和艺术性，脱离了本校的“独特环境”和实际需要^[9]，是模式选择错误和实施方法失误，而非真的是管理学在高校“水土不服”。在美国，“第一本关于大学管理的专著”出版于1900年，但在“此后数十年间，只有少量的相关专著和文章问世”，少有学者对高校的“管理问题发生兴趣”。第二次世界大战之后，伴随“美国高等教育的快速发展及其社会功能的增加”，许多学者“发现高等教育控制与管理是一个有趣的研究课题”，高校不仅是“具有教育机构特质的组织”，而且可以“从很多方面运用非学术组织的研究技术来加以研究”^[3]。

西安欧亚学院在“调整传统管理模式”过程中，有成功的喜悦，也有发展中的苦恼。对于管理学，要全面掌握，而不是只字片语；要与时俱进，而不是故步自封；要灵活运用，而不是僵化教条；要扎实细致，而不是简单虚化；要落实到位，而不是泛泛空谈。高校管理要与时俱进，因时因事而变。应不断创新高等教育管理的知识构成和理论体系，围绕人才培养中心，改革教学内容、方法和手段，培养学生的

创新精神和综合素质；努力打破束缚高校科技创新活力的管理模式，有效提升高校科技创新资源和创新能力；更新教育观念，服务社会，并按照生产要素的分配原则和按贡献分配的原则，建立对高校教师有效的激励机制，落实技术、知识、管理等要素参与收益分配的政策^[10]。

（二）管理学在高校应用成功与否的关键

胡建波指出，“大学的样子既来自于办学者的理念，也由社会环境和社会需求所塑造”^[7]，而这两个方面都对管理学理论与高校经营管理实践相结合及推陈出新提出要求。胡建波本人“非常清楚管理对于组织的价值”，要让大家“知道这个世界上还有经营管理这回事，而且能对学校发展起促进作用”，要告诉大家管理“是一门科学，需要有科学的管理工具和管理方法”^[2]。一些文献所批评的管理学的问题，有些是传统管理学的不足。早期源于企业管理实践升华的管理学理论，有些不仅不适宜于高校，而且早已被多数企业所摒弃。例如，有文献批评管理学对人的忽视。而在20世纪30年代，管理学界就认识到“员工满意度和生产率取决于员工之间以及员工与其上司之间良好的交往和互动，因而实现效率和工作场所和谐的关键在于支持性的人际关系”^[5]。西安欧亚学院应用现代管理学理论，也树立了“办学以教师为本，教学以学生为本”的理念^[11]。

高等教育改革还受到公共管理改革的启发和激励^[12]，尽管简单套用公共管理理论来分析和指导高校治理也有应当注意规避的问题，但新公共管理对高校产生了重大影响^[13]，包括20世纪80—90年代兴起的新公共管理改革（New Public Management, NPM），以及21世纪兴起的新公共治理（New Public Governance, NPG）和治理网络（governance networks）等理论^[13]。

美国学者B.Robert的《高等教育的管理时尚》，书名使用“Fads”意为各种管理工具在高校应用“风靡一时的风尚”和“狂热”，并讨论了高等教育“管理时尚失败的原因”，但也就如何“建设性地利用”管理时尚提出了若干建议，特别是在书的结尾处强调，“学术管理时尚也是有用的，当管理者已经将组织关键的规范和价值观内在化了的时候，他们会将每一

时尚的真理内核加入到其知识宝库和行为指令系统中的”^[14]。因此,管理学理论是否在高校有用,关键在于要有对的管理者应用对的管理理论和采用对的管理方法。当有人抱怨管理学理论在高校没有用的时候,应该反思同样的理论为何在有些高校就发挥了作用并取得了成功?

正如邬大光教授在书的序中所说,在很多人的观念里,高校管理有很多“摸不着、看不到的小事”。他高度肯定西安欧亚学院“温度管理”,即通过建筑、装修、设施和管理等措施,一年四季都将校园的室内温度维持在“一个舒适状态”。认为“类似这样的管理故事”在该校几乎“随处可见”,并将其提升到“从制度约束到行为习惯的养成,从行为习惯的养成到管理文化的形成”的高度^[15],体现出一位教育学家和管理者对于高校应用管理学的重视与认可。

(三) 管理学在西安欧亚学院应用的成效显著

通过有效运用管理学理论和方法,西安欧亚学院抓住历史机遇,顺应我国高等教育从规模扩张到内涵式发展再到高质量发展的大势,确定了学校使命、愿景和价值观,制定了发展战略,不断提高领导力,实施组织设计与流程再造,完善管理队伍与人力资源管理,持续推进校园建设与规划管理,加强院校研究与信息化,经历了“从经验管理到科学管理再到文化管理,从依靠个人能力到依靠团队能力再到依靠组织能力,从赢得生存基础到建构自主意识再到寻求内心从容”。在此过程中,胡建波率领学校在每一个关键时刻,都理性地做出了“适合学校发展的正确抉择”^[2]。

在胡建波看来,西安欧亚学院完成了“道路选择”“系统再造”与“范式转型”,已经“拥有成熟的运营体系和发展方略”,各项工作都“取得巨大成功”^[16]。其科学管理和价值追求“越来越得到国内高等教育行业的认可,每年都要接待200多所院校前来学习交流”^[2],并为一些兄弟高校与企业提供咨询和服务。令他感到满意的,一是基本建成以国际化教育教学理念为底色的西安最美大学校园;二是中高层管理者的价值观不断提高和趋同;三是学校老师的“课程大纲做得非常标准、精细,讲得

也很到位”;四是学生的“学习态度、学习内容、学习方法、学习行为都已经发生了翻天覆地的转变”^[7]。

在西安欧亚学院,“以学生为中心”,就是要想学生所想、急学生所急、处处为学生着想。这不仅是该校的书面办学理念,而且在很多教职工的心里已经上升为信念,按照胡建波的话来讲,就是“发自内心的相信,乐在其中的行动,不计回报的付出,念念不忘的坚持!”而“有了信念也就有了定力,就不会拘泥于眼前的得失”,坚持不懈“就会爆发出巨大的力量”^[2]。西安欧亚学院应用管理学理论推进学校改革发展的第一次大考,是2013年11月“全面接受教育部本科教学工作合格评估”。一方面,当时校内一些管理干部和教师都能“有序地推进工作”,但对学校“全新发展道路”,有人“心里还是在打鼓”,在外部也有一些不理解和“非议”。另一方面,如何“按照评估标准做好做实”各项“基础工作”的思想也不统一。胡建波“给全校教职工讲解教育部本科教学工作合格评估的各项指标和学校未来发展方向如何结合”,亲自“带着团队”“逐字逐句”修改“自评报告”,时任副校长刘瑾(现任校长)带领大家在暑假期间加班加点,做了大量艰苦细致的准备工作。评估专家组评价,“这是一所有情怀、有境界的创新型大学,对中国民办高等教育发展具有引领价值!”进一步增强了学校上下的信心和力量,“此后几年,西安欧亚学院几乎是一年一个样地往上走”^[17],学校的管理“在全国高校中居于领先行列”^[18]。正如西北农林科技大学原党委书记张光强在本书的序中指出,“无论是高品质的校园环境,还是‘国际化、应用型、新体验’的质量内涵,抑或是欧亚DNA特色通识课程,学校已在各方面工作中走出了自己的道路,开辟了一套独特的‘欧亚模式’”,在多个方面“取得了长足的进步,硕果累累”^[19]。陕西省教委原主任刘炳琦也称赞“西安欧亚学院的管理理念在国内高校中具有引领性”,学校“拥有一流的管理水平,教育教学改革的步伐迈得也很大”,具有“百折不挠的进取精神”“不惧艰难的开拓精神”“事事敢为人先的创新精神”,对于“陕

西乃至对全国民办高等教育行业的发展都有很大贡献”^[20]。

二、以管理学学习应用推进管理模式升级

当前，西安欧亚学院已进入“价值观管理”的新阶段，要求教职工“拥有共同价值观，共同朝着同一个目标去努力”，这就需要加强学习培训和宣讲解读，让每一名教职工、并通过他们使得更多的学生，都能知晓、体会、感受、践行和受益于学校的价值观^[2]，增进师生了解、认可、宣传、支持和自觉实施学校的新战略，增强大家的知悉感、获得感和幸福感。

（一）高校干部学习管理学的必要性

目前，高校管理干部基本都接受过高等教育，有的还是高层次专业人才，学科背景多样，有助于从多个视角观察和思考学校管理。伴随高校管理任务越来越繁重、工作难度越来越大，应防止“思维惯性和路径依赖”^[2]，不断提高工作水平和效能。

学科专业领域的专家学者，学术造诣深厚、成果颇丰，但有的在走上管理岗位之前未必就是教育管理“内行”，应按照社会主义“政治家、教育家”的要求，刻苦学习、不断提高，经受锻炼和考验，成为学校管理的行家里手，防止对管理理论与实践“简单化”“片面化”“碎片化”和“盲目自信”“眼高手低”。

曾经学过管理学，甚至已经获得管理学学位的管理干部，也应意识到，在学历教育的有限时间里，学习的深度有限，还有不少管理学理论没有学精学透，加之管理学的理论发展都很快，需要不断“加油和充电”，更要注意“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，应加强理论与实践结合，不能将学来的理论“束之高阁”“置之脑后”，也不能“纸上谈兵”“按图索骥”。

长期从事管理工作的高校干部，实践经验丰富，执行力强，但对于管理不仅要知其然，也要知其所以然，需要加强管理学理论学习，完成从实践到理论、再到实践的跃升。

管理干部加强管理学学习，需要突破3个

障碍。一是对授课老师的信任障碍，例如，认为老师讲得头头是道，但缺乏实践经验，讲授的有些理论在实践中无法实现。二是对听课的情感障碍，在培训过程中，要由平时工作中别人听自己的，转变为此时要听别人的。三是注意力障碍，参训期间事务缠身，难以集中注意力。同时，参训人员更加看重培训的现实针对性，急于想通过管理培训找到解决具体难题的方案，可能会感觉培训的“远水”解不了工作中的“近渴”^[21]。

胡建波在中欧国际工商管理学院（简称中欧学院），通过学习领导力、战略管理、公司财务、营销管理、管理经济学、组织行为学等EMBA课程，不仅“充分认识到管理对于组织发展的巨大价值”，以及实现“教育目标”的路径^[2]，更是将相关管理学的理论有效运用到学校经营管理之中。

2014年，胡建波拜邬大光教授为师，在厦门大学教育研究院攻读教育学博士^[15]。通过对统计数据及问卷调查的分析，他对陕西省职业教育发展现状、存在问题进行了剖析，通过国际比较及理论分析，提出了省级职业教育体系的再设计思路^[22]。近年来，从西安欧亚学院的改革发展中，可以看到胡建波博士学位论文中的一些观点和主张得到了实施，他的相关建议也得到了政府相关部门的重视和采纳。

胡建波不仅自己学习管理学，还鼓励、支持和组织中高层管理干部学习，“全面推进培训工作”，并“从最初零散点状的培训逐渐建构起完整的培训体系”。他将中欧学院的“教授和校友请到学校给大家做培训”，一开始，很多人“都像听天书一样”不知所云，还有人对此“非常不屑”。但他毫不动摇，并率先垂范，“每个周末都和中高层一起”参加培训。2008年，学校“为中高层采购了情境领导力课程”供大家学习^[2]；2009年，“资助部分高层管理团队”到西安交通大学攻读EMBA学位；2010年，又“一次性资助40多名年轻后备中高层管理团队”到西北工业大学攻读MBA学位。到了2012年前后，学校“中高层管理团队”全都系统完成工商管理课程学习，也使大家“从过去完全听不懂”胡建波在说什么，转

变为“逐渐开始有了共同语境，并逐步具备了在同一个频道讨论问题的能力”，管理团队的“领导力有了很大提升”^[2]。胡建波逐渐发现，年轻中高层管理干部有了显著变化，不少人都会用一些管理学的专用名词和基本常识进行表述和分析，简洁明快、易于理解、准确到位，沟通起来很顺畅。学习过程也是教职工参与战略决策的过程，有助于战略规划的有效实施^[23]。

西安欧亚学院第一个“四四二”战略的成功，就与中高层的管理学习和培训密切相关。深入实施2.0版“四四二”新战略，不仅中高层要继续深入学习培训，广大教师的学习培训也十分关键。一方面，如果缺乏教师的理解和支持，战略转型的难度会很大。另一方面，“教授们都受过专业教育，他们比其他工作人员更能根据专业判断行事”，而不是盲目地接受上层下达的指令，对于他们影响更大的是“学校的惯例和文化，以及参与人员的背景和社会化程度”^[3]。因此，管理学的学习和培训应该成为教师发展的重要内容，有助于教师理解学校改革发展相关举措的背景、原因和内容，支持和伴随学校一起成长和成熟。

（二）从科学管理到价值观管理的跃升

管理理念与模式的跃升，受到内外部资源约束的限制。正如赵炬明教授指出，高校“只能就可得到的资源进行规划和管理”，并因资源约束而导致其“组织与管理模式的改变”^[23]。在实施“四四二”战略的十年里，胡建波不断思考学校管理模式的转型，并“敏锐地观察到西安欧亚学院在全新十年必须迈入一个全新发展周期，否则百年名校的教育梦想将永远只是空中楼阁”^[2]。为此，欧亚学院又推出了三大管理理念和举措。

一是价值观管理。胡建波希望，西安欧亚学院要“有自己的价值追求，特别是要有教育的定力和对教育的独到理解，符合国家高等教育规范的同时又有自己对教育的远大抱负”。价值追求是一种信念，“只有对的信念才能营造对的文化，只有对的文化才能塑造对的环境，只有对的环境才能吸引对的人，只有对的人才能和组织一起走上对的路，并最终共同将事情做对”^[2]。作者勾画的这条“价值链”，逻辑

性很强，也很有指导性，生动地体现了西安欧亚学院的价值观。

沿着作者的思路，后面还可加上一句：共同将事情做对会进一步提升对的信念，持续做对事情，形成一个“价值环”，而“信任”位于环的中心（见图1），因为“价值观只和一个词紧密关联，那就是——信任！”也就是胡建波所强调的，坚定“自己的选择”，相信“相信的力量”^[2]。

经过全面总结和充分讨论，2018年年中会上，胡建波提出了“价值观办学”的新理念，“为学校未来十年发展定下基调”。一方面，“科学管理手段”还需进一步完善，但必须更加凸显“价值观的作用”，使得“每一名教职工都必须发自内心地热爱教育事业”，并进一步“影响到每一名学生”^[2]，西安欧亚学院的管理理念跃升到了一个新的高度。

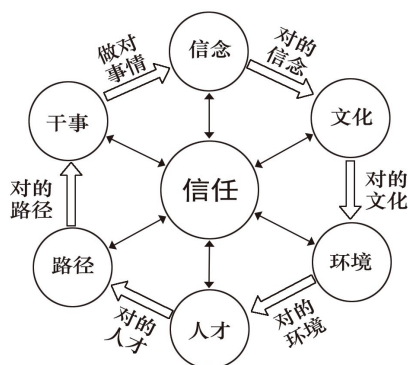


图1 西安欧亚学院的“价值环”

另一方面，价值观管理是对泰勒“科学管理”（scientific management）中存在问题^[24]的纠偏和补差，其本质在于“全体欧亚人共享价值观”，使得创办一所百年名校的教育梦想成为“每一名教职工必须一起去完成的事业”，鼓励全校师生“坚信学校的教育教学理念和教育道路选择”，并“基于自己的相信去做事”，进一步提升欧亚人的质量信仰和举止行为^[2]。

二是2.0版“四四二”发展战略。胡建波在2018年年终会上，发布了2.0版“四四二”发展战略，要以新的发展战略来实现新的管理理念^[2]。新战略基于学校定位的视角，既有“物理定位”，也有“心理定位”^[8]。前者主要体现在“应用型本科高校”的办学层次定位，而

后者则确定了在应用型本科高校中“国内领先”（2023—2026）和“中国一流”（2027—2028）的心理定位。这样一个定位，既符合西安欧亚学院的实际和内外部环境及资源约束，也符合波特关于“有效组织不能试图占领过多的市场。他们应该确定最有效的活动领域，而忽视其他的领域”的要求，具体到高校的实际，就是“没有哪个大学对所有人都合适”^[8]。

对时隔十年的两个“四四二”发展战略进行比较（见表1），有三个显著变化：一是着眼点从民办本科高校放大到应用型本科高校，不再执念于办学体制的差异；二是比较范围从本省放大到全国，更加自信和坚定；三是国际化成为关键词，站得更高、看得更远、要求更高，愿景的内涵也更加清晰。实施2.0版“四四二”战略的成效和经验还有待进一步总结凝练，但已有“越来越多的学生和家长开始认同学校国际化的教育教学理念，并因此选择报考西安欧亚学院”；还有“越来越多的老师，也因为学校国际化的教育教学理念而选择加入西安欧亚学院实现自己的教育理想”^[2]。

表1 两个“四四二”发展战略的比较^[2]

阶 段	2008—2018 年	2018—2028 年
第一阶段	部分重点专业达到 本省民办本科高校 先进办学水平	部分重点学科专业 国际化教育教育达 到西安地区本科高校 先进水平
第二阶段	整体达到本省民办 本科高校先进办学 水平	整体国际化办学达到 国内应用型本科高校 领先水平
第三阶段	成为中国一流的 应用型本科院校	成为国家一流的国际 化应用型本科高校

三是质量发展主题。在2019年年终会议上，胡建波将学校原有的质量、经营、声望三大发展主题，归拢合一为质量，并首次发布《欧亚质量宣言》^[2]。他指出，“经营并不是指学校要强化利润指标，而是要做到精细运营，增强自身造血能力，让学校实现可持续发展”^[2]。西安欧亚学院在学校发展主题中不再提“经营”，

并非放弃了经营主题，而是其经营管理已步入了新的发展阶段。经过多年努力，学校的管理干部已经熟练经营管理，师生对于经营管理的理论与实践也都已接受，将经营管理融入质量发展的时机已经成熟。

同样，发展主题中“声望”不再单列，是因为西安欧亚学院已经“有了一定的社会影响力”^[2]，社会声誉不断提高，更是得到校内师生的高度认可，声望也已成为提高质量的应有之义和必然结果，一所高质量的高校一定是有声望的高校。因此，西安欧亚学院转入“质量、质量、质量”新的战略已经“水到渠成”。2020年的年终会议，胡建波提出“适应性的质量观”，并要求“西安欧亚学院的课程、环境、建筑、信息化、治理与管理体系、组织能力与文化”等“都要表现出高质量水准”。西安欧亚学院的发展规划明确，未来十年“将从国际化、应用型、课程重构与质量保障、学生发展、组织变革与战略性人力资源管理等6个方面重点发力高质量发展”^[2]。新战略有了新内涵，西安欧亚学院也进入了新的战略发展期。

（三）西安欧亚学院的未来可期

作者为西安欧亚学院勾画了2028年之前的发展框架，即“从战略驱动转向使命驱动，主要发展动力要从团队能力进化为组织能力，从科学管理迈向文化管理，领导者也必须将主要精力从领导团队转向领导价值观，有效带领组织在全新阶段做正确的事并且做得很好”^[2]。这是一个催人奋进的情景描述，也需要全体欧亚人为之共同奋斗。

上述战略转型也将带来学校管理模式的新变革，在前一个十年变革阶段，“西安欧亚学院是以顶层设计和领导力提升驱动组织变革发展”，尽管也在管理体制改革和下放办学自主权方面做了不少工作，但改革仍以自上而下的模式为主。进入新的发展阶段，学校应着力“培育底层土壤”，加强基层组织建设和学校文化建设^[2]，管理模式也将转向自上而下与自下而上相结合，基层将会涌现出更多改革发展的鲜活案例和成功经验。

组织与管理“既是科学同时也是艺术”，如何“高效率和高效益办学”，高校内外部有

各种观点,加之不同高校又有不同的环境与传统,各个利益团体的意见很难达成一致,学者们的意见更是非常分散,有些“变革的建议从理论上讲是明智的”,但“在实践中却并不是有效的”^[3]。作为一名合格的管理者,未必需要精通各种管理理论的来龙去脉,但要能比较不同理论和观点,并选择出最适合自己的组织的理论和方法,这是对管理者领导力的锻炼和考验。

作者相信,西安欧亚学院“在使命驱动、愿景引领和价值观建设等文化管理要素的推动下”,不仅会实现自身的可持续发展,也将“继续引领全行业”^[2]。改革永远在路上,发展永无止境,2025年将是西安欧亚学院成立30年,期待学校会变得更像自己“本来的样子”和“未来应有的样子”^[7],朝着百年名校的目标和梦想不断前行^[16]。

希望本书能够成为西安欧亚学院师生的必读书,有助于他们更好地认识了解自己的学校;期待本书能够成为教育学和管理学学生、特别是研究生的阅读书目和参考文献,有助于他们在学习“高深学问”的同时,也能从实践和实操的视角认识一所高校及其经营管理与改革发展的实际,并找机会到现场去感受育人环境和办学氛围、与师生交流所见所思所悟;建议本书作为西安欧亚学院各种对外专业培训的教材,有助于参训者在接受专业知识之前,先系统了解学校的管理概貌和高校管理的整体情况。同时,期盼本书在2025年能够再版,也许届时还可以进一步补充一些内容,一是总结2.0版“四四二”战略的实施经验与成效,二是加强有关教育教学改革的探索与成效,三是补充信息化建设的举措与成效,四是探索与高等教育学理论与实践的交叉融合。

三、深入推进管理学

在高校的应用管理学在高校的应用,西安欧亚学院是一个典型案例。在本书的结尾,胡建波提出了“新起点新思考”,是关于“应时应势补足短板助力学校持续发展”的分析和部署,重点关注科研、排名和评估。这是他通过与兄弟高校横向比较后发现的自身短板,也是

当前多数高校关注的重点和社会舆论的热点,更是需要应用管理学进一步完善的问题,将为学校“开辟更为广阔的发展空间”^[16]。本文不仅是介绍西安欧亚学院的案例,也希望对于更多的高校有所参考和借鉴,通过系统学习和准确把握管理学理论与方法,根据本校发展阶段和内外环境,选择适宜的办学定位和管理战略,深化改革、精准施策,不断提高人才培养质量。

(一) 因校制宜加强科研工作

胡建波指出,“当我们集中精力做教学改革、课程体系重构和学生事务社区化改革的时候,学校的教学成果奖项和科研成绩就不够好”^[7]。西安欧亚学院“以学生为中心”,深化教学改革的方向没有错,改进不足也有助于更好地实现新发展阶段的改革目标和战略措施,需要加强统筹兼顾,在推进教育教学改革取得更大成果的同时,也应关注和兼顾教学成果奖项和科研及服务的要求,将改革成果总结凝练为成果奖项;而在策划和申报教学成果和科研项目时,也应聚焦学校的改革方向和举措,认真研究其中的学术问题,将改革实践升华为理论成果,取得“1+1>2”的成效。

为此,胡建波提出,“西安欧亚学院需要适当强化科研工作”,并明确科研工作定位要“服务于学校国际化应用型的办学定位,服务于创新型大学的道路选择”^[16]。同时,也许“重要的并不是个别研究直接影响具体的决策,而是长期的学术研究工作影响知识和信念体系,由此进而影响管理者如何从事其职业”,以及“如何思考他们所面临的问题提出各种可供选择的方法”^[3]。

2008年以来,西安欧亚学院在教育学、管理学、设计学、信息科学等领域组织开展应用研究,已取得一批成果,推动了学校转型发展。目前,部分教职工已具有一定的科研水平和学术积累,并开展了一些研究和咨询服务工作,如果进一步基于学术规范予以梳理和完善,会很有发展潜力,并有可能取得有影响的科研成果。同时,高校科研要反哺教学,提高科研育人水平。

根据高等教育法,所有高校都要以人才培

养为中心任务，开展教学、科研和社会服务。但不同类型、层次的高校，应加强分层定位和分类施策，努力“通过组织与管理创新”来激发科技创新活力^[26]。对于应用型高校，一是应加强教学的学术研究，在促进教学质量提高的同时，也应为申报教学成果奖奠定基础 and 做好准备。二是深入论证学校科研的主攻方向与课题选项，有所为、有所不为地加强有组织科研。三是鼓励青年教师申请各类科技计划项目，支持有潜力的青年教师攻读博士学位，加强科研训练和成果产出。四是加强校企合作共建创新平台，围绕企业需要合作完成横向科研课题，并组织更多的学生参与相关创新创业大赛。五是完善科研统计口径，规范统计方法，真实准确反映学校的科研状况与水平。

（二）全面理解政府评价指标

胡建波指出，“一所大学要想实现可持续发展，既离不开市场认可，也离不开学术界认同，更离不开政府支持”^[16]。关于这一点，胡建波在2013年本科教学评估过程中，仔细研究评估指标后就指出，“教育部也是考核我们想要的那些指标，只不过提法不同而已”^[17]。一方面，要让更多的管理干部和教师认识到这一点，并将这种认识深入到学校的管理工作去；另一方面，将已有的绩效考核指标与评估指标有机融合，并完善相应的管理方法和措施。

政府对于高校进行评估，是世界上多个国家的通行做法。在高校发展和竞争的赛场上，学校如同运动员，可以设法影响竞赛规则的制定，也可以抱怨竞赛规则、甚至裁判不公，但必须遵守竞赛规则，只能在规则许可的范围内奋力拼搏。这就如同参加体育比赛，如果在橄榄球赛场上按照足球规则参赛，可能会是一败涂地；反之，如果在足球场上运用橄榄球技术，又会频频犯规，甚至被出示黄牌、红牌。为此，必须学懂弄通竞赛规则，其中包括“政府评价指标”体系的逻辑和标准、工作流程与价值判断。

（三）客观看待大学排名榜单

大学排名榜单自出现起就被质疑与批评，20年前就有文献指出，“评价指标体系缺乏科学性与公正性，指标数据的统计缺乏真实性”^[26]。但正如胡建波指出，“西安欧亚学院

需要适当关注权威榜单排名”，因为参考排名是广大家长“为子女选择大学最具操作性的做法”，好的排名“不仅有助于学校在学术界赢得认同，也能在招生市场上赢得主动”^[16]。

2024年1月，艾瑞深校友会网站发布《2024校友会中国大学排名》，“西安欧亚学院凭借高质量办学”，位列“中国民办大学排名Ⅲ类第一名，并连续11年位居校友会‘中国财经类民办大学排名’榜首”。在排名榜单发布当天，西安欧亚学院就在官网报道了这条消息^[27]。

胡建波多次强调，要“心无旁骛全身心投入提高教育教学质量，不为各类评比和排名所扰”^[2]，但“不为所扰”并非“毫不在意”和“置之不理”。不惟指标，不是不要指标或不看指标，而是要科学、客观、辩证地对待和分析，从中得到需要的信息。大学排名榜单也是一种管理工具，可以视为学校改革发展和管理成效的第三方评价，特别是一些榜单的底层指标，通过原始数据的横向比较分析，可以从中发现学校的优势和弱项，获取有助于深入思考的信息和开展院校研究的素材。

（四）科学认识学科专业发展

2024年1月，中国学位与研究生教育学会网站公布了《研究生教育学科专业简介及其学位基本要求（试行版）》（简称《简介》）。其中，管理学学科门类包含管理科学与工程、工商管理学、农林经济管理、公共管理学、信息资源管理5个一级学科，以及工商管理、公共管理、会计、旅游管理、图书情报、工程管理、审计7个专业学位类别^[28]，涉及各类组织的管理，高校也不例外。

例如，公共管理学一级学科是“对于公共部门的专门研究”，当然也包括教育公共部门，其下设的教育政策与管理二级学科“研究教育领域公共政策一般理论及方法、教育行政与管理活动及规律”^[28]，是以教育宏观管理为研究对象的。

再如，管理科学与工程一级学科“以人类社会组织管理活动的客观规律及应用为研究对象”，研究目标“从单一追求利润最大化向效益、价值、人才、绿色、低碳等多元目标协调发展转变”，也包含了教育组织的目标。其下设的

人力资源管理二级学科^[28],更是高校的主要管理内容。

即使是工商管理一级学科,其会计学二级学科“探索如何通过确认、计量、记录、报告等环节,以真实有效反映微观主体的财务状况、经营成果和现金流量,为利益相关者提供决策有用信息并实现监督和管理功能”;财务管理二级学科“研究如何通过计划、决策、控制、考核、监督等管理活动对资金运行进行管理,实现经济或社会组织价值增值和效率提升”;还有信息资源管理一级学科下的图书馆学二级学科等^[28],这些都是一些高校需要加强的管理环节。

可见,管理学学科专业已经直接或间接进入到教育领域,如果教育学人和管理者要放弃对管理学在高校的应用,一些管理学人可能会乐于把高校管理作为自己的学科专业领域。

另外,《简介》中教育学一级学科之下的15个二级学科,课程与教学论、教育政策与领导学、高等教育学、学前教育学、教师教育学、教育评价学、成人教育学、工程教育学等8个二级学科都指出:整合吸收、综合运用/使用、广泛吸纳/吸收了包括管理学在内的多学科的理论/研究/成果/方法。同时,增设了教育政策与领导学二级学科^[28],实际上已经从学科专业的视角回答了管理学理论能否在高校应用的问题,也应成为构建高等教育学自主知识体系的重要内容。

本书是西安欧亚学院25年转型发展的经验总结,也是高等教育、特别是高等教育管理学的优秀案例集和读本,思想性、可读性、指导性都很强。“一千个读者眼里有一千个哈姆雷特”,本书的读者所关注、所欣赏和所感悟的重点也可能会有所不同,对于高校管理的认识 and 态度也未必相同,但坚持摒弃“教育偏见”^[29]、且“按你本来的样子生长”^[7],就可能办成邬大光老师所期待的一所“好大学”^[30]。期待更多高校管理的理论与实践成果,期待有更多文献讨论大学本来的样子和什么是好大学。

参考文献:

[1] 张炜.借力院校研究提高高校科学管理水平[J].中国高

等教育,2007(24):16-17.

- [2] 潘东燕.按你本来的样子生长:西安欧亚学院25年转型之路[M].广州:广东人民出版社,2023:63,64,216,212,201,210,86,56,62-63,69,88-89,213,226,210-221,213,226,79,192,77,195-196,209,212,216,200-201.
- [3] 罗伯特·伯恩鲍姆.大学运行模式:大学组织与领导的控制系统[M].别敦荣,等,译.青岛:中国海洋大学出版社,2003:1-2,4,8.
- [4] 杨德广.高等教育管理学[M].上海:上海教育出版社,2006:5.
- [5] 丹尼尔·A.雷恩,阿瑟·G.贝德安.西方管理思想史(第6版)[M].孙健敏,黄小勇,李原,译.北京:中国人民大学出版社,2013:3,10,13-14,326.
- [6] 杨永清.高等学校管理学是一门科学[J].南昌大学学报(人文社会科学版),1986(2):95-101.
- [7] 胡建波.序言:大学的样子[M]//潘东燕.按你本来的样子生长:西安欧亚学院25年转型之路.广州:广东人民出版社,2023:15-19,210.
- [8] 理查德M.霍杰兹.前言[M]//丹尼尔·若雷,赫伯特·谢尔曼.从战略到变革:高校战略规划实施.周艳,赵炬明,译.桂林:广西师范大学出版社,2006:1-4.
- [9] 丹尼尔·若雷,赫伯特·谢尔曼.从战略到变革:高校战略规划实施[M].周艳,赵炬明,译.桂林:广西师范大学出版社,2006:1.
- [10] 张炜.高等教育创新的范式与管理:集成创新[J].中国软科学,2004(2):1-7.
- [11] 欧亚学院.使命/愿景/价值观[EB/OL].[2024-01-22].
https://www.eurasia.edu/gywm/ljoy/sm_yj_jzg.htm.
- [12] EJERSBO N, GREVE C, PEDERSEN P B, PIHL-THINVADS. Data and Methods[M]//EJERSBO N, GREVE C, PIHL-THINVAD S. ed. Governing the Reformed University. New York and London: Routledge, 2020: 1-26, 158-165.
- [13] EJERSBO N, GREVE C, PIHL-THINVAD S. Conclusion [M]//EJERSBO N, GREVE C, PIHL-THINVAD S. ed. Governing the Reformed University. New York and London: Routledge, 2020: 158-165, 1-17.
- [14] 罗伯特·伯恩鲍姆高等教育的管理时尚[M].毛亚庆,樊平军,郝保伟,译.北京:北京师范大学出版社,2008:7,178-188.
- [15] 邬大光.大学的品位[M]//按你本来的样子生长:西安欧亚学院25年转型之路.广州:广东人民出版社,2023:5-14,7-10,6.

- [16] 胡建波（口述）. 新起点的新思考 [M]// 潘东燕. 按你本来的样子生长, 西安欧亚学院 25 年转型发展之路. 广州: 广东人民出版社, 2023: 217-218.
- [17] 刘瑾（口述）. 难忘的本科教学工作合格评估 [M]// 潘东燕. 按你本来的样子生长: 西安欧亚学院 25 年转型发展之路. 广州: 广东人民出版社, 2023: 138-141.
- [18] 王改民（口述）. 不变革就不能前进 [M]// 潘东燕. 按你本来的样子生长: 西安欧亚学院 25 年转型发展之路. 广州: 广东人民出版社, 2023: 93-96, 95.
- [19] 张光强. 走出自己的道路 [M]// 潘东燕. 按你本来的样子生长: 西安欧亚学院 25 年转型发展之路. 广州: 广东人民出版社, 2023: 1-3, 2.
- [20] 刘炳琦（口述）. 我眼中的欧亚 [M]// 潘东燕. 按你本来的样子生长: 西安欧亚学院 25 年转型发展之路. 广州: 广东人民出版社, 2023: 203-205.
- [21] 郭驰. 情景迁移: 高阶人士管理培训的首要环节 [J]. 中国人力资源开发, 2001 (11): 16-18.
- [22] 胡建波. 陕西省职业教育发展困境与职业教育体系再设计研究 [D]. 厦门: 厦门大学, 2023.
- [23] 赵炬明. 译者序 [M]// 丹尼尔·若雷, 赫伯特·谢尔曼·从战略到变革: 高校战略规划实施, 周艳, 赵炬明, 译, 桂林: 广西师范大学出版社, 2006: 1-7.
- [24] SCHERMERHORN JR. Management [M]. 6th Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1999: 72-73.
- [25] 赵炬明. 从跟跑到领跑: 美国的经验与中国的未来: 中美科技竞争下美国科学体系与研究型大学制度研究系列之一 [J]. 高等教育研究, 2023, 44 (1): 25-45.
- [26] 肖鸣政. 高校排名问题及其管理学研究 [J]. 东北师大学报 (哲学社会科学版), 2004 (4): 121-130.
- [27] 欧亚学院. 这项大学排名发布, 欧亚十一连冠 [EB/OL](2024-01-16)[2024-01-18]. <https://www.eurasia.edu/in-fo/3241/129322.htm>.
- [28] 国务院学位委员会第八届学科评议组, 全国专业学位研究生教育指导委员会, 研究生教育学科专业简介及其学位基本要求 [EB/OL]. [2024-01-23]. <https://www.acge.org.cn/encyclopediaFront/enterEncyclopediaIndex>.
- [29] 胡建波. 教育的偏见 [M]. 杭州: 浙江教育出版社, 2011.
- [30] 张炜. 好大学的十个特征: 《什么是好大学?》研读 [J]. 高等理科教育, 2023 (6): 1-9.

The Value and Effectiveness of Management Science for the Development of Universities: Thought after Reading the Book “*Growing as What You Are*”

ZHANG Wei

(Center for Higher Education Research, Northwestern Polytechnical University, Xi'an 710072, China)

Abstract: It is necessary not only to debate whether the application and role of the theories about management science in universities are useful or not, but also to discuss in depth how to effectively apply the theories and strengthen the analysis and case studies of the theories. Management is both a science and an art. In the process of operation and development, Xi'an Eurasia University has made remarkable achievements in the rational selection and effective application of the theories and methods about management science. We should systematically study and accurately grasp the theories and methods about management science. According to the development stage and internal and external environments of various universities, we should choose appropriate management strategies and implement them accurately so as to realize the leap from scientific management to value management. Besides, we should focus the characteristics of the universities to analyze their problems in scientific research, evaluation and ranking lists in order to enhance the understanding of management science and promote the development of education science major.

Key Words: management; strategy for management; regulation for management; management of values; effective management; Xi'an Eurasia University

■ 院校研究

从数据到行动：西安欧亚学院就读经历调研*

项目组

(西安欧亚学院 教育创新研究院, 陕西 西安 710065)

编者按：西安欧亚学院“学生就读经历调查”项目，旨在“倾听学生声音，丰富就读经历，拓展学习成果”，为进一步深化“以学生为中心”的教育理念和实践活动提供实证依据。2023年6月开始开发调查问卷，调查问卷的开发和实施得到了广大教职工和学生的大力支持。调查问卷覆盖在校生的学习和生活经历，包括教育价值、学习参与、通识教育、学校服务、学院特色教育、生涯教育和规划等领域的400多个问题。这些问题涵盖学校近年来践行的“以学生为中心”“环境育人”“实践教学”等职业各领域的重点工作，充分体现了学院作为应用型大学的办学特色。

2024年5月8日，学校召开“学生就读经历调查”数据收集启动会。问卷发放工作从5月8日开始，历时近2个月，收回有效问卷11000多份，回收率超过50%。7月8日~10日，学校举办调查结果解读研讨会，校领导、二级学院教学管理人员、教学行政部门及部分职能部门的工作人员近80人参加了研讨。研讨会聚焦八个主题，参加培训的人员针对数据所揭示的欧亚教育优势和存在的问题进行了深入讨论，并提出了改进建议。本刊本期特将围绕八个主题讨论中的观点予以刊发，为今后进一步的讨论提供参考。

中图分类号：G645.5 文献标识码：A 文章编号：2024-QT002(2024)03-0017-18

一、成功导航：学前归属感与大学教育认知

(一) 学前归属感

在这次调查中，项目组首先了解的问题是学生选择就读欧亚学院的原因，并分析探讨学生在入读之前对欧亚学院的归属感，即“学前归属感”，及其与学生就读经历之间的“导航”关系。数据结果显示，58%的学生入读欧亚学院是由于喜欢欧亚的校园环境，30%的学生是由于西安城市的吸引力，24%的学生是因为离家近，22%的学生是因为获得了欧亚学院的录取，21%的学生是因为喜欢欧亚提供的课外学习机会，19%的学生是受欧亚招生宣传信息的

影响，18%的学生是因为欧亚学院是他们心中向往的大学。

基于对这个问题的数据分析，项目组将决定入读欧亚的原因归纳为“强学前归属感”（心中向往的大学）、“中学前归属感”（喜欢校园环境和/或喜欢课外学习机会）以及“弱学前归属感”（其他原因）三类。数据显示，在回复调查问卷的学生中，属于“强”“中”“弱”学前归属感的学生分别占18%、47%和35%。各学院、各年级学生的“学前归属感”不尽相同。职业教育学院、信息工程学院的学生，专升本和大四学生的“学前归属感”较其他学生的“学前归属感”略强。项目组将进一步分析存在这些差异的原因，并为学校制定宣传和招生策略

收稿日期：2024-08-26

* 该项目由西安欧亚学院特聘教授常桐善带领教育创新研究院团队负责。学生就读经历调查是“倾听学生声音”整体项目的一部分，后续还将开发校友经历、教师教学经历等领域的调查问卷。最终，调查数据将与学校各部门的管理数据整合，打破“数据孤岛”的边界，形成欧亚学院的院校研究大数据系统，为学校循证决策提供更有效的服务。

提供依据。

进一步分析数据得知，学前归属感与入读前对欧亚学院的了解情况以及是否实地参观过欧亚校园有直接关系。参观过欧亚学院的学生中，30%的学生有强归属感；对学校越了解的学生“学前归属感”也越强。显然，为高中生提供参观欧亚学院的机会，加强学生对欧亚学院的学前认知有助于提升申请学生的“学前归属感”。调查结果也显示，学生在入读前了解欧亚学院的渠道是多方面的，但主要途径是学校宣传资料和网站（60%），其次是招生咨询和宣传会（40%）。鉴于此，丰富学校网络信息和通过其他渠道加强欧亚的宣传非常重要。

另外，初步的数据分析结果还显示，“学前归属感”与就读经历满意度存在显著的正相关关系。例如，在具有“强学前归属感”的学生中，54%的学生对整体学习经历非常满意，而在具有“中学前归属感”和“弱学前归属感”的学生中，对整体就读经历非常满意的学生分别占35%和24%。这个结果进一步说明，提升“学前归属感”对学生完成学业具有重要意义。

（二）大学教育认知

经过一段时间的大学学习和体验，学生是否能够确定教育目标以及是否对大学教学有明确的期待，即“大学教育认知”，是影响他们学业质量的关键因素。调查结果显示，学生在完成西安欧亚学院的本科教育后，最想获得的前三项能力依次为：“获取专业理论知识”“提升专业领域的实践能力”“拓展通识教育知识”，后三项能力依次为：“提升科研能力”“承担社会责任”“拓展全球视野”。由于欧亚学院的定位是应用型，学生将来从事科研工作或读研究生的占比相对较低，所以对“提升科研能力”的期待较低可以理解。与此同时，国际化是欧亚学院致力于打造的办学特色之一，但学生对“拓展全球视野”的期待较低，说明“国际化”的办学理念和质量内涵可能与学生诉求不完全匹配，或目前尚未有效激发学生对于国际化方面的认知和兴趣。另外，作为应用型大学，提升学生的专业实践能力尤其重要，这也是学生较为明确的期待和诉求，欧亚学院应该在强化专业理论知识教学的同时，通过专业特

色教育模式加强学生实践能力的培养。

在大学学习过程中，学习效果受到多方面因素的影响，其中课堂教学是重中之重，被认为是教育教学改革的“最后一公里”，而教师和课程是决定课堂教学质量的关键。本次调查对此予以关注，了解学生心目中对“好老师”和“好课程教学”的认知和期待。调查结果显示，学生心目中“好老师画像”的显著特征是：“对教学充满热情”“能够激发学生的学习兴趣”“具备良好的专业知识储备”；“好课程教学画像”的显著特征是：“具有明确的教学目标”“重视学生的学习成果”和“具有明确的就业导向教学特征”。相对于教学技术，教师对教学的热情更能唤醒和激发学生的学习兴趣，这是学生“成功导航”的关键，所以学生对“好老师”的诉求完全符合教育发展规律。试想一位对教学没有热情的教师能教好学生的可能性有多大？“好课程教学”的显著特征均属于学习目标与成果的范畴。这个结果值得欧亚学院所有教师反思：我们的教学是否有明确的教学目标？是否重视学生的课程学习成果？是否将实践能力培养融入课程教学之中？

教育性价比是判断学生对大学教育认知的另一个重要维度。其直接的判断依据之一是，学生经过一段时间的学习后，是否愿意再次选择或向其他人推荐欧亚学院。数据显示，在同等条件下如果有机会再次选择大学，有70%的学生仍然“会”选择欧亚学院就读，9%的学生“不会”，20%的学生“不知道”；有73%的学生“会”向别人推荐欧亚学院，8%的学生“不会”，18%的学生“不知道”。进一步分析可以发现，选择“会”的学生认为欧亚的校园环境、和而不同的校训、以学生为中心的教育理念、教学质量、思想自由、创新意识及师生关系等是吸引他们再次入读欧亚的主要原因。选择“不会”的学生是因为欧亚学院的声誉和质量欠佳、宿舍条件差、学费高、地理位置离家远等。选择“不知道”的学生则希望如果再有一次机会，将会付出更多的努力，提升自己的高中成绩，入读其他大学。另外，选择“会”再次入读欧亚和“会”向别人推荐欧亚的学生也具有更强的学前归属感。

（三）改进建议

参加研讨的人员以小组为单位，对这一部分数据分析结果及其所揭示的欧亚教育优势和存在问题进行了讨论，并提出了改进建议。大家普遍认可调查结果所表明的大学生反馈意见，认为美丽优雅的校园环境、以学生为中心的教育理念、平等自由尊重的氛围是欧亚长期生存和可持续发展的优势；宿舍、食堂等生活条件与大学生期待存在明显差距、学校声誉和排名不高、师资结构和生源质量不佳，是欧亚发展目前面临的主要挑战，需要切实有效改进。与会人员提出的改进建议包括：增加校园参观活动的规模和频次，扩大招生宣传触达面；优化宣传资料，体系化设计、改进学校和二级学院官网；强化实施本科生导师制度；加快改善宿舍条件；提升学校办学层次；打造典型教师形象；加强课程教学设计；根据学情分析适时调整学习活动以提升大学生学习动力。

胡建波董事长表示，调查数据确实反映了学校建校以来所取得的成就，同时也揭示了目前存在的问题。他指出，学校已经开始改善宿舍环境，西区大学生服务中心预计2025年3月交付使用，全部为4人间和2人间；现有宿舍将进行深度改造，全面实现上床下桌，大幅增加4人间比例，宿舍的居住环境和各项生活设施显著改善；要求各部门和二级学院进一步挖掘调查数据，认真分析大学生反馈的信息，做好后续改进工作。

二、环境育人：教育机会与服务质量

（一）专业匹配度

关于教育机会，项目组调查了解的第一个问题是专业匹配度，即申请专业与当前所学专业的匹配程度。数据显示，84%的当前所学专业与当时填报的专业是一致的。各个学院的情况略有不同，艾德艺术设计学院学生的专业匹配度最高，达到95%，这与艺术专业的特殊性有一定关联；工商管理学院学生的专业匹配度较低，只有71%，这个学院目前本科专业较多，国内高校同类专业近年来也有类似表现。另外，调查数据显示，在专业不一致的学生中，

172名学生当时填报的是小学教育专业，161名学生填报的是会计学专业，83名学生填报的是网络与新媒体专业。学生所学专业与感兴趣的专业不匹配会影响学生的学习兴趣。我们将进一步分析这些学生的学业情况，为专业设置和招生工作提供可参考信息。

进一步数据分析表明，所学专业与申请专业一致的学生更加倾向于“在同等条件下，会再次选择欧亚学院”。数据显示，在专业匹配的学生中，70%的学生还会再次选择欧亚学院，而在专业不匹配的学生中，这一数据为60%，两者相差10个百分点。当然，所学专业与申请专业不一致也未必都是坏事。这也许是因为，学生在报考时对申请专业缺乏充分了解，对专业学习也没有明确的定位，而入学后对大学专业有了更加清晰的认识。如果是这样，专业匹配度就是另外一个意思。对欧亚学院而言，这仍然是一个值得深思的问题，包括开展更有效的专业入学教育、制定合理的转专业政策等。

（二）环境育人

欧亚学院倡导环境育人理念，构建人、教育、建筑和环境和谐共生的育人场域，以环境为媒介，实现观念的有效传递、价值的有效传承和行为的有效引导。这部分调查从师生互动、教学模式和个性化教育三个方面调查了解学生对于欧亚学院所提供教育环境的认知程度。

师生互动是教师和学生共同的意愿和责任。数据显示，在回答问卷的学生中，大约有一半学生“经常”或“总是”与老师在课外进行互动和交流。较常交流的话题是课程学习、专业选择、作业等，而在个人感情、家庭情况、个人经济情况、身体状况等方面的交流相对较少，另外一半学生则仅仅是有时、偶尔，甚至从未与教师有课外交流互动。从教学改革的视角来说，这项调查结果非常值得学校和教师思考，如我们是否给学生提供了有效的互动机会和畅通的互动渠道，我们与学生的互动质量如何等。

不同教学模式对于学生掌握知识有着重要影响。按照布鲁姆教学目标，认知过程包括对知识的识记、理解、应用、分析、评价、创造。调查结果显示，95%以上的学生认为教师在课

程教学中，至少涵盖了这几个方面的内容，这对于学生掌握理论知识和提升实践能力都非常有益。

个性化教育是欧亚学院践行“以学生为中心”教育理念的重要体现。调查发现，95%以上的学生认为，欧亚学院对个性化教学非常重视，且能满足不同背景学生的学习需求。当然，这个结果背后的原因仍然值得进一步探究，是因为教学模式的效果好，还是因为学生的期望值较低，抑或存在“欧亚95%效应”，即对“满意度”和“同意与否”问题，学生的“正向”回答占比都在95%左右。关于这些问题，我们将继续深入调查和分析，以期教学工作提供更有价值的依据。

（三）服务质量

服务质量调查包括课程注册系统、学习支持中心、图书馆、信息化、后勤、学生资助、心理健康八个校园服务领域，旨在了解学生对校园服务与学习支持活动的质量评价与反馈。整体而言，30%的学生对学校提供的各项服务都非常满意，50%的学生满意，15%的学生比较满意，其余大约5%的学生比较不满意、不满意或非常不满意。这些数据在一定程度上反映了欧亚学院10多年以来致力于建设“以学生为中心”的育人环境的成果。但在宿舍条件、宿舍居住分配办法等个别维度上，10%到20%的学生非常不满意、不满意或较不满意。当然，另一个值得思考的问题是：学校对校园服务质量的期待是什么？如果是要满足每一位学生的需求，那需要提升的空间还很大，面临的挑战还很多。因此，学生给学校提出的改进建议具有很好的参考价值。

课程注册系统为课程建设和管理提供重要支撑和服务保障。学生建议学校解决系统难用、经常卡顿、崩溃或者死机等问题，并希望课程注册系统更加简洁、流畅，实现功能和副功能的优化，并提供技术支持等。

学习支持中心为学生个性化学习服务指导提供机会。学生建议学校加大这方面的宣传力度、激励学生的参与性、优化活动与课程安排计划、增强与学生的沟通和联系力度等。整体而言，学生希望学习支持活动能够扩大参与覆

盖面，提高支持的针对性、适切性，让他们从这项特色教育服务中获得成长和发展的动力和成就。

图书馆既是欧亚学院校园物理空间的“地标”，也是学生自主学习的场地，因此精细的图书馆服务是学生提升学业表现和学习效果的重要支撑。学生对这一“地标”改进的建议包括：适时调整预约和闭馆时间、增加学习座位、补充和更新图书资料和设备、提升服务质量等。

欧亚学院是教育部教育信息化试点优秀单位、陕西省智慧校园示范校，信息化与教育教学深度融合是学校数字化转型的重要任务之一。调查结果显示，在所有校园服务领域，学生对信息化服务的满意度最高。这也验证了学校信息化建设和服务的成效。当然，学生也提出了解决网络卡顿、拓展网络覆盖面、提高网速等方面的建议。

以“客户”为导向的“大后勤”系统和管家服务体系，是欧亚持续提升后勤服务质量的重要举措，也已成为欧亚学院的后勤服务“名片”。学校在“校园美化”“校园安全”以及“管家式服务”等方面的精细化服务得到了学生的高度认可，但学生也强烈希望学校改变目前的住宿条件和管理办法。学生提出的食宿问题包括：宿舍环境差、设施配置不足、居住分配不合理、饭菜种类少、食堂不够清洁、高峰期难找就餐座位等。

学生资助服务是保障每一名家庭贫困学生能够顺利入学、安心完成学业的重要措施，其流程的公平、公正以及透明度是衡量这项工作是否有效的标准之一。部分学生呼吁，资助工作应更加公开透明、确保公平公正、审核与筛选要严格、增加资助名额等。

大学生心理健康是近年来高校重点关注的一个问题，也是大学生成长中面临的挑战之一。项目组发现，根据学生的自我评价，绝大多数学生的心理健康状况良好，对学校的心理健康服务也表示满意，但也有相当一部分学生存在抑郁和焦虑等心理健康方面的倾向。学校需要高度重视这方面的问题。

（四）改进建议

研讨人员结合欧亚的实际情况对数据进行

了分析,并提出了通过提供更多的教育机会、提升校园服务质量持续改进育人环境的建议,如加强学习支持中心的宣传工作、改善住宿条件、进一步优化个性化教学活动、重新审视和确定学校对服务质量的期待和目标。会议研讨环节还提出,学生的就业、升学压力是导致其抑郁和焦虑的原因之一,所以学校在改进教学模式,强化实践教学,培养学生就业能力的同时,也要通过聘请心理学、教育学等领域的专家,建立更加完善的心理辅导体系,加强学生的心理健康教育和辅导,帮助学生解决焦虑和抑郁方面的问题。

此外,大家普遍认为,丰富多样的教育机会与优秀的校园服务质量是欧亚学院塑造和践行“环境育人”“以学生为中心”教育理念的核心部分,也是提升学生就读经历品质的关键条件。这部分内容涉及面广,数据庞大,后续我们将会整合学生背景信息和学业发展过程信息,开展更加详细的分析,为学校制定具体可行的改进方案和行动计划提供依据。

三、学习投入:做学习的主人

(一) 学习活动投入度

学习投入包括学习时间和精力投入,是影响学习成果的重要因素;学习活动投入的维度也是衡量就读经历品质的重要指标。调查发现,在回复调查问卷的学生中,有约 60% 的学生能够“经常”或“总是”认真完成作业、参与课堂讨论、进行课外小组讨论学习等,表现出较高的投入程度。但其余 40% 的学生学习投入度较低,只是“有时”或“偶尔”甚至“从未”投入学习活动。更重要的是,在回复问卷的学生中,超过 20% 的学生“总是”或“经常”缺课、课前未做好准备、未完成布置的阅读资料或迟交作业。这些数据表明,学生的学习投入仍然有很大的提升空间,缺课和课前准备不足的现象需要引起学校和授课教师的高度关注。

学生的时间分配是衡量其学习投入的重要指标。调查数据显示,学生平均每周花费在上课的时间约 20 小时,参加课外学习活动时间约 13 小时,参与各类服务性活动、体育活动、娱

乐互动及学生组织的时间为 12 小时,从事带薪工作和无薪工作的时间分别为 10 小时和 8 小时。我们也发现,将近 20% 的学生每周上课花费的时间超过 30 小时。因此,部分学生认为,过多的上课时间影响了他们对课程学习的深度思考,也限制了他们通过参与其他活动来拓展自己就读经历和提升其他核心能力的机会。

(二) 校园文化活动参与

欧亚学院为学生提供了多元化的校园活动,包括青年社区活动、四季文化活动、体育活动和国际人文活动等。调查结果表明,学生对这些活动的参与度和满意度都非常高,不仅丰富了他们的校园生活,也增强了他们对学院的归属感。

在学校组织的青年社区活动中,孔子青年社区、Xdea 青年社区和 Queens' Land 青年社区的参与度较高,超过 17%;其次是 Ivy、德鲁克和国际青年社区,参与度达到 11% 左右;Jbs 和高职青年社区的参与度较低,仅为 5% 左右。总体来看,学生对青年社区辅导员的工作态度、青年社区活动的丰富程度等服务工作至少较为满意。在此评价中,我们再次看到了“欧亚 95% 效应”。当然,值得重视的是,有将近 10% 的学生对通过青年社区不同专业的学生混合居住,以激励学习动机、提升学习等方面的效果不满意。

学生参与四季欧亚文化活动、社团活动、社区活动和课外学术活动的程度不尽相同。约 70% 的学生参加了社团活动,65% 的学生参加了社区活动,分别有 40% 的学生参加了四季欧亚文化活动和课外学术活动。绝大多数学生认为参与这些活动对通识课程和专业课程学习以及能力提升有所帮助。

关于体育活动的调查结果显示,学生对欧亚学院优秀的体育精神、丰富的校外比赛机会、高质量的体育教学、合理的课程安排以及完备的体育设施给予了高度认可。超过 95% 的学生认为体育课程安排合理、校内体育活动丰富。特别值得一提的是,许多学生将运动会视为他们在欧亚学院最难忘的记忆,这表明学校运动会不仅具有吸引力和凝聚力,而且对提升学生的归属感具有重要作用。

在国际人文活动方面，学生的参与度相对较低，仅有 23% 的学生曾参与以外教为主的国际人文活动，12% 的学生参与过国外交流项目。调查数据显示，参与国际人文活动的学生认为，这些活动对自身职业发展、专业学习、外语应用能力的提升、国际化认知以及跨文化交流能力等方面都有积极影响和帮助作用。显然，为学生提供更多国际交流机会是学校需要考虑的问题。学生在问卷的后续问题中也表达了对国外交流机会的渴望，认为学校目前可供选择的国外交流项目相对较少，限制了他们拓宽全球认知视野和提升国际竞争力的机会。

（三）科研活动参与

虽然提升学生的科研能力并非应用型大学的教学重点，但仍有不少学生希望通过参与科研活动提升自身的科研能力，为未来从事科研工作或考研读研奠定基础。在回复调查问卷的学生中，95% 以上的学生表示对科研活动感兴趣，其中 25% 的学生参与了教师的科研或创新项目，15% 的学生参加了“爱驱动”学术讲坛，14% 的学生开展了自己设计的科研项目。调查显示，参加这些科研活动的学生中，近 40% 的学生是为了提升科研能力，23% 的学生是对教师的研究项目感兴趣，12% 的学生是为读研究生做准备，还有 2% 的学生是因为学校提供了科研项目资助经费。显然，学生参与科研活动具有多样化的需求和期望，他们也通过不同的途径来实现这些需求和目标。这告诉我们，学校在强化应用型大学实践教学的同时，若能为学生提供更多参与科研和创新活动的机会，并鼓励教师在课堂教学中融入科学方法的内容，或许能更好地满足对科研有兴趣的学生的需求。

（四）学生组织、兼职工作、社会活动及实习

学生通过参与学生组织、兼职工作、参加社会活动和实习等途径能够获得与生涯发展相关的经历。这些经历不仅有助于学生提升职业技能，还有助于提升自我认知和社会认知能力。

在回复问卷的学生中，近 1/3 的学生曾经或正在担任学生组织的职务，有 30% 的学生参与了俱乐部和社团活动，14% 的学生参与了工作室工作。这表明学生组织和社团活动在校园

中具有较高的吸引力。当然，也有 21% 的学生未参与任何相关活动。学生认为，参与学生组织可能会占用一部分学习时间，但也会帮助他们学会更有效地管理时间，且对其自身发展具有积极影响。

调查数据显示，16% 的学生参与了校园带薪工作，如学生助理等职位；17% 的学生参与过无薪的校园工作；同时，有 64% 的学生对校园带薪工作感兴趣。这与实际参与校园带薪工作的学生占比相差近 50 个百分点。显然，学校需要进一步探索如何更好地满足学生从事校园带薪工作的需求。另外，学生认为兼职工作有助于提升他们的应用知识能力、社交能力，且能减轻家庭经济负担。

从调查结果看，欧亚学院的学生参与社会活动非常积极。其中，参与较为频繁的活动包括社区服务（44%）、体育赛事和艺术表演服务（41%）、社会调研（33%）以及学术会议服务（30%）。

关于实习活动的参与情况，数据显示，有 33% 的学生参加过实习。由于大四学生临近毕业，课程学习相对轻松，因此实习参与度更高。在参加过实习的学生中，超过半数的学生认为他们的实习经历与所学专业高度相关，但也有 14% 的学生认为实习与专业不太相关或完全不相关。

（五）改进建议

总体来说，欧亚学生的学习投入是积极的，也参与了多种多样的学习活动，但也有相当一部分学生的学习投入力度不够。大家认为，学校除了加强教学管理，鼓励学生积极主动完成学业任务，有效利用学校提供的各种校园学习机会，提升学习成果外，还应该从提高教学质量和丰富课外活动等方面进行改进，创造更好的育人环境，提供更多能够吸引和提升学生就读经历品质的参与机会。未来的改进策略包括：修订人才培养方案、合理调整学分、优化课程设置、尽量避免校园主要文化活动与课程时间冲突、提供更多校园兼职和实习机会等。

胡建波董事长强调，学校和各部门要进一步深入分析学生学习投入的数据，利用数据结果切实研究学生学习投入中存在的问题。如果

是教学模式方面的问题,就要从教学方面进行改进;如果是课外活动设置方面的问题,就要重新考虑课外活动的设置。加强学生在课内外学习投入力度是实现高质量育人的重要保障,我们必须通过课内外一体化的育人途径,确保学生在高质量的育人环境中体验大学学习和生活。

(六) 回应与行动

针对学生学习投入的调查结果,教务处负责人表示,学校组织各二级学院和专业开展了新一轮人才培养方案修订工作,对课程体系和课内外学习活动进行更完善的设计,从学生视角提供更具适应性的学习机会;同时,下半年学校将组织开展“专业大练兵”活动,进一步明晰“雇主导向、学生中心”下专业教学设计与全流程实施的路线图和学生成长路径,为有效提升学生学习投入创设更好环境。学校学生事务委员会主任、通识教育学院院长黄鑫表示,根据本次调查的数据,欧亚学生在非正式课程中的投入度大于正式课程,说明学生对于生理发展、社会发展和职业发展方面的诉求和兴趣明显高于对知识获取的需求;这值得我们更深入地去了解当下同学们的学习需求及生理发展特征,继续保持和扩大学生在课外活动中的学习投入,同时还要进一步帮助同学们建立学习意义感,让学生充分了解“以学生为中心”的教育教学设计和正式课堂内容对于他们的理性发展和终身成长的重要作用,结合校院两级学生学习支持中心的工作,引导和指导学生在正式课程与非正式课程中都保持合理而有效的学习投入。

四、品质养成:通识教育与核心能力

(一) 通识教育和相关活动参与

欧亚学院的通识教育目标是:培养重品格,会思考,善沟通,具有国际视野、创新精神、理论素养和较强实践能力,德、智、体、美、劳全面发展的高素质应用型人才。学校设置通识教育学院,开设通识教育课程和组织通识教育活动,并要求各二级学院将通识教育与专业教育相结合来达成校级人才培养目标。

调查结果显示,学生对通识教育的整体评

价较高,约95%的学生至少同意通识教育的资源支持良好,课程内容安排、课程数量要求及课程设置合理,课堂教学效果好,培养目标与学习目标相符。其中,给出“非常同意”评价的学生占比达到20%。同时,学生对已经完成的通识教育课程的价值也给出了较高评价,约30%的学生认为通识教育课程“非常有价值”,约40%的学生认为“有价值”;其余大约1/3的学生则认为通识教育课程“略有价值”,甚至是“无价值”或“毫无价值”。显然,学校需要考虑通识教育课程对这一部分学生的成长究竟起到了什么样的作用。

除已经开设的通识教育课程之外,学生还提出希望开设的通识教育课程。这些课程包括计算机领域的人工智能、计算机编程、计算机软件等课程;心理学、外语、实践及职业相关课程,音乐鉴赏、摄影、手工、厨艺等兴趣爱好及技能类课程;体育、健康、金融、经济、领导力提升等课程。这些期望和要求体现出学生对于通识教育课程的多样化、个性化需求。在所有建议开设的课程中,学生对于计算机办公技能培训的需求普遍较高。实际上,在所有核心能力汇总中,学生在计算机技术方面的能力最弱。加强这方面的能力培训,不仅有利于学生顺利完成学业,对未来就业也有很多帮助。

另外,调查结果也显示,大部分学生都能够参与到学校与学院举办的各类通识教育活动中去,比如73%的学生都参加过学者讲座,52%的学生参加过“有趣的人,有趣的事”系列活动,49%的学生参加过公共艺术活动;“互联网+”创新创业大赛、“挑战杯”系列科技学术竞赛、大学生数学建模竞赛的参与率也分别达到34%、21%和14%。值得一提的是,45%的学生参与了新生体验营,其中高达95%的参与者认为参加新生体验营可以对通识教育有更好的了解,活动内容与通识教育内容衔接性强,活动安排合理。调查数据也显示,有2%的学生(约200多名学生)“从来没有参加过任何通识教育活动”。虽然人数不多,但对这些学生来说,可能对他们的学业发展和未来就业有很大的影响。我们需要进一步分析这部分学生的具体情况,了解他们未参加的原因,从

活动组织的角度出发，为他们提供更好的参与机会，让他们融入学校的通识教育活动之中。

学生也分享了他们参加通识教育活动后的感受与收获。超过 75% 的学生“同意”或“非常同意”通识教育活动对于提升通识知识应用能力、深入理解课程教学内容有积极作用。但也要看到，有大约 25% 的学生对参加活动的收获持“比较同意”甚至是“不同意”的态度。这说明通识教育活动仍有很大的提升空间。

最后，学生对通识教育与专业教育之间的相关性提出了自己的看法。绝大多数学生认为专业课教学融入了足够的核心能力培养内容和通识教育知识，专业课教师对通识教育有明确的认知，通识教育知识对专业课学习有积极作用。从国内外大学的实践经验来看，如何处理通识教育与专业教育之间的关系，对学生和学校而言都是一个极大的挑战。课程设置、通识教育课程学分等关键问题并无确定答案，但都需要回到学生视角，学校应考虑建立适合学生学习发展的专业教育和通识教育互动模式。

在调查中，学生就提升通识教育教学质量也提出了很有价值的改进建议，具体包括课程内容和实践结合、教学方式需要增强趣味性、课程安排合理化、关注学生需求、提高教学质量和师资水平、减少无效课程和作业等。这些建议为学校优化和进一步改进通识教育体系非常重要。

（二）核心能力及其增值

本次调查要求学生对自己入学时和参与调查时两个时点的核心能力表现进行评价。这些能力包括目前国内外评价学生核心能力各个方面，如阅读和理解课程资料的能力、清晰有效的写作能力和书面表达能力、社交技能、批判性思维能力、解决问题的能力、自我认知能力、团队合作能力、社会认知能力等。入学时的能力评价采用教育研究领域常用的“回顾式”评价方法，即要求学生通过回顾方式来评价入学时的能力。然后，利用调查时的能力减去入学时的能力计算能力“增值”。回答选项采用六分制，即非常差、差、一般、好、很好和优秀。

数据显示，学生在入学时较强的能力主要包括阅读与理解、写作与口头表达、社交、批

判性思维、解决问题的能力等，表现为“一般”水平；较差的能力分布在人工智能技术、计算机软件应用、国际事务理解、跨文化交流等方面，表现为“差”与“一般”水平之间。在调查时，学生在所有 19 项能力上都有提升，绝大多数能力表现为“好”的水平，但国际事务、跨文化交流等方面的能力处于“一般”与“好”的水平之间。

我们从计算的结果也发现，学生在计算机软件 and 人工智能应用能力以及信息查询等方面的能力“增值”幅度最大；“增值”幅度较小的能力是跨文化交流和对国际事务的理解能力，以及阅读、写作和口头表达能力。前者应该与学校的教育重点和学生的学习期待有关，即作为应用型大学，学校更加重视专业实践能力的培养，虽然培养学生的国际视野也是通识教育的目标之一，但学校提供的机会相对较少，学生参与度也较低，导致学生在这方面的能力提升较慢。学生在阅读、写作和口头表达能力上的增值较低，主要原因是学生对入学时这方面能力的自我评价较高，在这个基础上“增值”难度更大，这也是相关研究得出的结论。

另外，我们做了不同年级学生的交叉分析，对大一到大四学生的“增值”进行了比较。结果显示，四个年级在所有能力上的综合“增值”分别是 0.87, 0.91, 1.06, 1.12；“增值”率分别是 29%、31%、36% 和 38%。这些数据至少在一定程度上表明，学生在欧亚的教育时间越长，能力“增值”也越大。但这里需要强调的是，即便是大四的学生，在调查时的综合能力也仅仅表现为略强于“好”的水平，距离“很好”和“优秀”还有很大的距离，学校需要进一步分析存在的问题，为学生提升核心能力提供更好的机会和环境。

（三）改进建议

在讨论环节，通识教育学院执行院长黄鑫对调查结果进行了评价，并提出了改进的一些想法。他认为，调查数据展示了欧亚学院 10 多年来努力做好通识教育的成果。但我们也必须冷静思考这些数据。如果让同学们真正熟练掌握我们所要求的通识教育知识和核心能力，且成为他们未来求职，甚至生涯发展的重

要助推器,我们必须从课程设置、教学质量、课外活动等多方面进行改进,满足学生的学习需求。下学期,学校将开设人工智能普及化课程,这对提升学生人工智能技术的应用能力会有帮助。

学生发展处处长董杨也表示,学生部门要加强课外活动的组织,让学生在校园活动中实践和巩固通识教育以及专业教育知识。学生部门接下来也要与各个二级学院和通识教育学院开展深度合作,给学生创造更多的真实学习场景,提供更多的锻炼机会,帮助他们提升核心能力。

胡建波董事长强调,要重新审视办公软件应用技能相关的课程,在院一级为学生提高应用能力提供平台;也建议进一步做好校园活动与通识教育在学习内容和学习成效方面的关系研究工作,以便帮助学校开发设置高品质的、有利于提升学生通识教育知识与核心能力的课程和校园活动。

(四) 回应与行动

此次学生就读经历调查结果公布后,学校学术委员会在暑期组织各二级学院、支持部门召开了多场次“雇主导向、学生中心”的2024版培养方案修订新一轮专题研讨,提出进一步深化通识教育课程改革,在原有通识能力培养的基础上,鼓励各学科专业积极开设通识教育课程,为学生跨学科思维培养提供平台;培养方案修订中增加通识教育矩阵的编写,更好地检视、梳理专业教育与通识教育融合;鼓励高水平教授团队领衔建设公共选修课,提升公共选修课的质量;适度降低在线课程比重,提升课程学习成效。同时,通识教育学院也将通过增设课程、优化非课程活动等方式,提升学生计算机技能及数据素养的培养水平;完善与专业分院的沟通和交流机制,促进学生在专业学习中实现核心通识能力的获得与发展。

五、实践教学:专业特色教育

(一) 人居环境学院

人居环境学院的特色教育项目主要包括工作室培养、学生竞赛以及“3+1”岗位培养。数据结果显示,43%的学生参加了工作室培

养,46%的学生参加了学生竞赛,34%的学生参加了“3+1”岗位培养。“3+1”岗位培养项目参加学生占比较低,可能与限制年级有关。进一步分析学生没有参加特色教育项目的原因发现,37%的学生想参加但担心自己达不到入选要求,30%的学生感兴趣但与其他学习活动有时间冲突,其他学生则是因为“报名了,但未入选”或是“岗位与期待不匹配”等。在特色教育项目满意度方面,数据显示,95%的学生对人居环境学院的特色教育机会至少“较满意”。这个结果反映了参与实践教学的学生大多认同学院所开设特色教育项目的价值。为了改进人居环境学院的特色教育,学院需要思考项目的报名要求、选拔机制、活动时间安排的合理性等。此外,参与调查的学生还提出了一些关于特色教育的改进建议。例如,针对工作室培养,学生建议“加强宣传力度”“建立合理的筛选淘汰机制”“增加实践机会”等。

(二) 工商管理学院

工商管理学院的特色教育项目主要包括工作室培养、学生竞赛、校企合作和案例式教学。在回复调查问卷的学生中,30%的学生参加了工作室培养,61%的学生参加了学生竞赛,23%的学生参加了校企合作,23%的学生参加了案例式教学。调查也发现学生没有参加项目的原因主要包括“感兴趣,但与其他学习活动有时间冲突”“想参加,但担心自己达不到入选要求”“报名了,但未入选”以及“岗位与期待不匹配”等。另外,95%的学生对工商管理学院的特色教育机会至少“较满意”。当然,调查结果也启示我们应进一步思考工商管理学院特色教育项目机会的丰富程度、特色教育的期待目标,以及特色教育项目对学生发展和实践能力提升的效果。

(三) 人文教育学院

人文教育学院的特色教育项目主要包括项目式学习、志愿服务活动和学习支持中心的活动。数据显示,参与这些特色教育项目的学生占比依次为70%、85%和65%。从未参加这些项目的原因看,65%的学生对学习支持中心不了解,40%的学生对项目式学习、志愿服务活动不感兴趣,32%的学生学业压力大,没有时

间参加志愿者服务。另外，虽然 98% 的学生对人文教育学院的特色教育机会至少“较满意”，学院仍需基于学生参与度思考学生对特色教育有何期待，预期学习成果是什么，如何对成果进行评价等方面的问题。学生也建议，学院应从项目种类、时间安排、个性化支持、活动组织管理等方面进行改进。

（四）会计学院

会计学院的特色教育项目主要包括高层次专业竞赛、实践教学和学业导师工作。数据结果显示，参与学业导师和实践教学项目的学生占比较高，分别是 79% 和 69%，但参与专业竞赛的学生占比较低，只有 20%。在没有参加专业竞赛的学生中，50% 的学生担心自己达不到要求；在没有参加实践教学的学生中，60% 的学生感兴趣，但活动时间冲突；在没有参加学业导师活动的学生中，40% 的学生认为学业导师对他们的个人情况不了解。学生对会计学院的特色教育总体上很满意，97% 的学生至少“较满意”，学生普遍认为通过参与这些活动，自己在专业知识、实践能力上获得了提升。学生也建议，学院应从项目宣传、指导与支持、体系建设、活动内容等方面进行改进。

（五）信息工程学院

信息工程学院的特色教育项目主要包括学科类竞赛、工作室及研究院活动、案例式教学和混合式教学。数据结果显示，参加以上特色教育项目的学生占比依次为 70%、30%、60% 和 70%。相较其他项目，工作室及研究院活动参与度明显偏低。在未参加这些活动的学生中，50% 的学生想参加竞赛，35% 的学生想参加工作室活动，但都担心自己达不到要求，40% 的学生认为学业导师对他们的个人情况不了解，30% 的学生对混合式教学不感兴趣。此外，95% 的学生对信息工程学院的特色教育机会至少“较满意”。尽管如此，学生也建议，学院应从指导与支持、机会与资源、活动模式等方面进行改进。

（六）文化传媒学院

文化传媒学院的特色教育项目主要包括学习支持中心的活动、个人成长地图和学院提供的资源库和信息库。调查结果显示，学生参加

以上特色教育项目的占比依次为 75%、65% 和 75%。在未参加这些活动的原因中，55% 的学生对学习支持中心不了解，45% 的学生对个人成长地图不了解，40% 的学生不知道学院提供了资源库和信息库，33% 的学生不知道如何使用资源库。以上数据一定程度上反映了学院对特色教育项目的宣传力度不够，由此，多渠道加强对特色教育项目的宣传十分必要。虽然 95% 的学生对文化传媒学院的特色教育机会至少“较满意”，但学生也建议，学院应该从项目机会、互动性活动模式、项目的持续性、信息沟通、资源共享等方面对项目进行完善和改进。

（七）职业教育学院

职业教育学院的特色教育项目主要包括学生竞赛和实践教学。在特色项目参与度上，30% 的学生参加了学生竞赛，60% 的学生参加了实践教学。未参加的原因主要包括“对竞赛不感兴趣，达不到要求”“时间冲突以及实践教学与课程冲突”等。95% 的学生对职业教育学院的特色教育机会至少“较满意”。此外，我们还特别调查了专升本教育的开展情况。参与调查的职业教育学院学生中，50% 的学生有专升本计划，95% 的学生对专升本教育至少“较满意”，认为学院提供了足够的支持资源，并采纳了合理的考核方式。同时，学生也建议，学院在特色教育方面应该更具有专业性和个性化，将实践与理论结合起来，提升项目管理和服务质量等。

（八）艾德艺术设计学院

艾德艺术设计学院的特色教育项目主要通过集中实践课程——概念与设计实践导论和设计考察课程来实现，两个项目的参与度均为 90%。由于两项活动都属于必修课程，所以问卷中没有关于“未修”原因的问题。在满意度上，95% 的学生对艾德艺术设计学院的特色教育机会至少“较满意”。学生提出的改进建议包括“减少作业的复杂程度”“提升课程内容的创新和开放程度”“增加实践和实地考察机会”“明确作业和课程目标”等。

（九）金融与数据科学学院

金融与数据科学学院的特色教育项目主要包括校企合作班培养和学科专业类竞赛。在回

复问卷的学生中,30%的学生参加了校企合作班培养,70%的学生参加了学科专业类竞赛。没有参加这些项目的原因是,70%的学生对校企合作班培养模式缺乏了解,50%的学生想参加竞赛,但担心达不到要求。此外,95%的学生对学院的特色教育机会至少“较满意”。学生建议,学院应从项目宣传、参与机会、实践机会等方面进行改进。

(十) 改进建议

从总体上来说,学生参与所在学院特色教育项目的程度处于中等程度,但部分项目的参与度非常低。另外,学生参与所在学院特色项目的程度也存在显著差异。学生提出的关于特色教育项目改进的普遍性建议包括“加强普及与宣传”“增加项目参与和锻炼机会”“提升教师与教学专业化水平”“加强实践能力的培养”“改进项目管理和选拔机制”等。

基于专业特色教育调查数据分析结果和学生提出的改进建议,各学院参会人员提出了未来工作改进的构想,包括加大宣传力度,深化跨学院合作,合理协调时间,拓展更多项目等。胡建波董事长在讲话中表示,希望各学院利用调查结果,重新审视学院开展的专业特色教育项目,把特色项目、实践教学、个性化教育落到实处,按照学生的兴趣和学习需求进行针对性辅导,让更多学生从中受益。

(十一) 回应与行动

针对本次调查结果中学生对于专业特色教育的意见反馈,各二级学院以修订2024版人才培养方案为契机,落实“雇主导向、学生中心”的教育教学改革战略要求,对专业特色教育模式进行了再设计和升级完善。

人居环境学院副院长殷颖迪表示,学院聚焦智能建造数字技术应用、城市更新与资产管理、园区智慧化运维三个方向的专业特色定位,进一步重构课程体系,优化课程内容,持续推动“大专业+微方向”教学模式的迭代和转型;与核心雇主联合开发涵盖不同行业和领域的实践项目库,让更多的学生在实际工作环境中学习和实践,为学生发展自己的兴趣和职业规划提供更多选择机会;完善项目选拔机制,更加公平、多元地考察学生的人文素养、实践能力、

团队协作、创新思维等学习特质,增强每个学生与特色教育项目的匹配度;采取扩大工作室选拔范围、设立专项辅导和培训项目等措施,强化学生参与特色教育项目的意愿、信心和有效方法。

工商管理学院执行院长吴睿表示,学院针对特色教育的调查结果,组织专业负责人进行了多次讨论,进一步明确了“课程+项目”人才培养模式,建立雇主企业深度参与人才培养的协同机制,将企业真实案例、项目以及工作场景置入学生学习全过程,确保每一个学生在大学四年由浅入深参与各类项目,做到特色项目学习不断线。此外,为响应学生的个性化发展需求,学院已经启动学生个人发展计划(IDP),并筹备成立职业发展中心,匹配针对性的辅导与学习活动,为学生提供从入学到就业的全流程学业规划支持服务。

会计学院执行院长谢涛表示,学院在新一轮专业教学设计中将“多样性”和“特色化”相结合,以培养胜任现代商业需求的卓越会计师。学院采取了多项优化措施,积极响应和满足学生的专业特色教育需求。一是通过举办宣讲会、工作坊、赛前培训等方式,提升学生对专业竞赛的认知度、兴趣和参与面;二是实施更加灵活的实践教学安排,用更多学习机会支持实践教学的多样设计组合,避免教学活动的时间冲突;三是建立更加紧密的师生沟通机制,促进学业导师深入了解学生,提供更具针对性的人文关怀和学业指导;四是利用社交媒体、网站等多种渠道推广特色教育项目,同时建立反馈渠道及时收集学生意见,持续优化项目内容和形式;五是进一步丰富特色教育项目内容,如引入企业实战案例、模拟经营等多样化教学模式,满足不同层次、不同兴趣学生的需求。

文化传媒学院副院长曹小娟表示,从学生调查结果可以看出,“后喻文化”时代,学生的学习过程正在从被动学习向主动探索转变,更加关注自身的职业化成长路径,期待获取更优质的教育资源和机会;信息获取过程中,信息的触达成为“中介因素”。目前,学生获取信息的渠道呈现多元化特征,信息传播内容呈现碎片化特征,如何形成“高触达”的信息

传播和获取路径成为“后喻文化”时代学生学习的关键。搭建如“自助餐厅”一样，为学生提供可根据需要去选择的资源和服务的信息传播平台，促进优质资源和发展机会在真正有需要的学生中共享，提高信息的触达率和传播力，真正实现特色教育的“适用与满足”，这是文化传媒学院正在努力的方向。

六、职业发展：生涯规划与就业培训

（一）职业生涯规划 and 就业指导

学校对学生的职业生涯规划 and 就业指导非常重视，通过课程教学、课外辅导等多种渠道为学生提升相关能力提供机会。其中“职业生涯规划 and 就业指导”就是针对所有学生开设的一门必修课程。数据显示，90% 的学生已经完成这门课程。进一步数据分析显示，在已经完成这门课程的学生中，有高达 95% 的学生认为该课程在提升申请工作的技能、提高职业素养以及评估和调整职业发展目标等其他能力提升方面有帮助或非常有帮助；有 15% 的学生认为该课程对“职业生涯的总体规划”能力提升不太有帮助或完全没有帮助。后续我们将进一步分析不同专业的学生对这门课程在提升职业生涯能力的评价是否有区别，并为各个专业“职业生涯规划 and 就业指导”课程的教学设计提供依据。

欧亚学院为学生提供了多种多样的就业辅导活动，例如就业政策解读与就业趋势分析、简历撰写指导、面试技能提升指导、考编考公考试指导、考研复试及调剂指导等。数据显示，有 95% 的学生至少参加过一项学校组织的就业辅导活动，后续我们将比较参加过一项就业辅导活动的学生与参加过多项就业辅导活动的学生在就业方面是否有区别。此外，数据也显示，在参加过学校就业辅导活动的学生中，对就业指导活动较满意的学生占 40%，满意的占 32%，非常满意的占 22%，其余 6% 的学生至少较不满意。后续我们将比较不同程度满意的学生在就业方面是否有区别。

另外，在回复调查问卷的学生中，有 16% 的学生还参加过校外就业辅导活动。学生参加校外就业培训的原因包括有向用人单位推荐的

机会、校外就业培训更加专业、学校没有提供相关服务等，也有部分学生表示不知道学校是否提供相关培训。这种现象的存在也值得我们思考是否给学生提供了足够的、高质量的、能够满足学生需求的就业辅导活动。学校可以从下面三个方面进行改进：提供更具体、更有针对性的就业技能培训活动，以满足学生需求；在活动及特色教育方面还需要加强宣传，充分利用学校官方网站发布信息或资料；可以开发一个便捷的数字化培训渠道，给学生提供就业指导 and 培训。

（二）学生就业去向

学生从欧亚学院毕业后的就业去向，一直是学校、学生和家长非常关心的问题。调查结果显示，截止 2024 年 6 月 30 日（问卷调查结束时点），大多数即将毕业的学生已经有明确的就业去向，包括已经签订就业协议或就业合同、准备考公考编考研、专升本、自主创业等。其中，有 26% 的学生已经入职或已经和用人单位签约，但仍有一定比例的学生处于“求职中”状态。需要说明的是，本次调查的数据收集时间是 5 月 8 日至 6 月 30 日，与毕业生就业季重合。因此，有些学生可能在回复调查问卷时还没有明确的就业去向或尚未与用人单位签约。所以，上述调查结果与学校通过其他渠道在学生毕业时获得的信息不完全一致。

调查数据也显示，各学院学生的就业去向不完全一致。人居环境学院、工商管理学院、信息工程学院、文化传媒学院、职业教育学院处于“求职中”状态的学生占比在 30% 左右，人文教育学院、会计学院、艾德艺术设计学院、金融与数据科学学院的这个比例则在 40% 以上。各学院“已经签订就业协议或就业合同”的学生占比差别更大。人居环境学院比例最高，达到 36%；金融与数据科学学院比例次之，为 26%；而职业教育学院比例最低，仅为 4%。职业教育学院的学生中有相当一部分学生计划专升本，这是签约学生占比低的主要原因之一。各学院“已经入职”的学生占比也不尽一致，工商管理学院的占比是 19%，信息工程学院的占比是 22%，文化传媒学院的占比是 17%，其他学院相对较低。各学院谋求“自由职业”的

学生占比也略有不同, 职业教育学院的占比高达 16%, 艾德艺术设计学院和人文教育学院的占比约为 10%, 其他各学院的占比在 5% 左右或者低于 5%。另外, 文化传媒学院有 9% 的学生计划谋求“自主创业”, 而在其他大多数学院, 这个比例都在 2% 左右。

因为 95% 的学生都参加过学校的就业辅导, 所以我们目前仅对参加校外就业辅导与就业之间的相关关系进行了分析。结果发现, 在参加过校外就业辅导的学生中, 有 30% 临近毕业的学生已经入职或签约, 而在没有参加校外就业辅导的学生中, 这个占比为 25%。对学生而言, 5 个百分点覆盖的学生超过几百人, 其中反映出的差异是非常显著的, 值得进一步关注。数据还显示, 核心能力与签约 / 入职之间存在相关性。在核心能力非常差 / 差 / 一般的学生中, 只有 17% 的学生已经入职或签约; 在核心能力好、很好和优秀的学生中, 已经入职或签约的学生占比分别是 26%、32% 和 33%。可见, 学生的“软技能”对未来就业的影响值得重视。

调查数据分析展示了学生认为影响其就业的主要因素。回复问卷的学生中, 95% 的学生认为专业领域的知识、专业知识的实践能力、交叉专业领域的知识和技能、通识知识和能力、丰富的实习和实训经验、计算机工具的应用技能、申请工作的技巧、通过产教融合和实习建立的职业关系等八项因素对找工作有重要影响。后续我们也将进一步分析这些因素对不同学生群体和不同专业学生的就业影响程度, 为学校制定切实可行的生涯规划与就业培训课程和活动提供实证依据。

(三) 改进建议

参会人员对这部分的数据和分析结果进行了分享交流。职业发展与企业合作部副部长赵江波认为生涯规划与就业培训对学生而言是至关重要。随着学生群体的变化和整个外部环境的影响, 生涯规划与就业指导课程需要不断优化和调整。我们要给学生提供明确的生涯规划和发展方向。例如, 学生的“软实力”不仅对学生职业发展有重大影响, 也是企业在用人方面的关键转向。未来我们的职业生涯与就业指

导工作必须将核心能力、通识教育和专业技能培养有机结合起来, 为学生提供能反映职场气氛的“真实”教育机会。

基于会议现场对数据的讨论, 副校长王艳提出了五点建议和设想。第一, 在职业生涯总体规划方面, 学校已经推动建立了每个学生的个人发展计划 (IDP), 但 IDP 实施过程中的针对性与专业性还不够, 因此导致部分学生去选择外部机构组织的就业辅导, 我们职业规划指导方面的专业性还需要加强。第二, 目前学校就业和职业生涯规划活动较零散, 也没有对活动效果进行评估, 下一步必须持续跟踪评估和改进这些活动的效果。第三, 职业生涯和就业活动与人才培养之间的关系目前还处于两个轨道, 我们未来必须转变模式, 将二者进行有效接轨。第四, 加强学校网站建设, 将就业网站展示的信息有机融汇到学校网站, 为学生提供更加便捷的信息检索服务。第五, 目前我们已经意识到学生职业生涯规划与就业培训这项工作非常重要, 希望能够在未来给学生提供更细致、更专业的培训服务。

(四) 回应与行动

学校职业发展与企业合作部 (DCC) 负责人反馈了全校就业系统针对调查结果正在开展的工作和所采取的改进措施。一是全面推进全过程生涯教育体系建设, 落实“微迹未来”生涯发展项目; 二是优化“职业生涯规划与就业指导”的课程设计与质量管理机制, 提升教学效果, 同时搭建校内外工作实践平台, 为学生提供更多的职业实践机会; 三是在前期已开展工作的基础上, 为每位学生建立个人发展规划 (IDP), 提供个性化职业发展咨询服务, 帮助学生明确职业目标并不断完善职业发展规划; 四是通过加深与核心雇主企业的深度合作, 拓宽就业渠道, 提高就业质量, 为欧亚毕业生终身职业成长提供持续优质服务。

七、就读经历：满意度与学习挑战

(一) 就读经历满意度

欧亚学院倡导和实施“以学生为中心”的教育, 注重提高学生的学习质量和校园生活质量。学校制定了体现“以学生为中心”教育主

张的培养目标，重构应用型通识教育和专业教育相融合的课程体系，设立校院两级学生学习支持中心，同时持续构建面向师生的校园生活服务系统。学校所开展的相关工作和努力，为丰富高品质的学生就读经历奠定了条件和基础。

本次调查从学生的整体学习经历、整体生活经历、个人成长经历、学业进展经历、个人价值实现经历、教育性价比、共享价值观引领的校园文化、社交环境、利用人工智能工具提高学习效果的培训等多方面了解学生对其就读经历的满意度。调查结果显示，除了学生对教育性价比的满意度相对较低外，95%的学生对其他各方面的就读经历都至少较满意。但必须思考的是，我们对学生满意度的期待是什么？如果我们期待所有学生对其就读经历满意或非常满意，让目前大约25%的处于“较满意”甚至是“不满意”状态的学生达到这个满意度，那我们需要改进的空间还很大。

同时，项目组也注意到，尽管学生对大多数领域的就读经历满意度较高，但仍有约10%的学生对教育性价比表示“较不满意”“不满意”或“非常不满意”。这个结果与前面几个主题阐述的相关结果基本一致。调查结果也进一步显示，这些学生对教育性价比“不满意”的主要原因是学费和生活成本较高。如果按照这个10%的比例简单计算，在目前2万多在校生中，有2000多学生对欧亚的教育性价比不满意。从另一个角度阐释，目前有2000多学生希望学校能更好地解决教育成本与教育回报之间的矛盾。当然，欧亚学院作为民办高校，学费是其教育经费的主要来源，降低学费可能意味着减少教育活动，这会对教育性价比产生更大的影响。但学校仍然可以通过加大对贫困学生的资助力度、提高经费使用效率、优先解决学生急需事项来改善目前的情况。我们深知，满意度不仅仅是一个数字，它背后反映的是学生的真实感受和期待，不断提升教育质量，优化学习环境，确保每一位学生都能在欧亚学院找到属于自己的成长空间，是需要永久性探讨的话题和持续优化的工作。

调查数据还显示，学生的就读经历满意度与是否愿意再次选择入读欧亚学院之间存在显

著相关性。在非常满意的学生中，超过80%的学生如果有机会再次选择大学，他们愿意继续入读欧亚学院；在满意和比较满意的学生中，这一比例分别为70%和50%左右；而在“不满意”或“较不满意”的学生中，愿意再次入读欧亚学院的学生占比不到30%。就读经历满意度和再次入读意愿反映了学生对学校价值观的认可，至少从这两项数据的相关性可以看到，对就读经历满意和非常满意的学生具有很强的欧亚归属感，而不满意或者较不满意的学生的欧亚归属感较弱。虽然就读经历满意度不能全面反映学校的教育质量，但其蕴含的意义非常值得我们持续深入思考和研究。我们将进一步分析各学院、各专业以及不同背景学生的就读经历满意度，为学校 and 学院改进教学质量提供有效依据。

（二）学习挑战与障碍

“以学生为中心”的教育既强调发挥学生学习的自主性，也强调为学生提供有效丰富的学习和参与机会，其中个性化学习机会尤为重要。当然，由于学生的学业基础、个人背景以及学习期待不尽相同，在学习中会面临各种各样的学习挑战与障碍。这些挑战和障碍往往是影响学生高质量完成学业的主要因素。欧亚学院一直非常关注和了解相关问题，并努力为学生解决在学习、生活等方面遇到的挑战。

调查数据显示，影响学生学业进展的挑战与障碍是多方面的。在回复调查的学生中，27%的学生认为“担心学费、生活费的支付能力”或“家庭经济状况”是“经常”或“总是”影响他们学习的最大的挑战和障碍。其次是“就业压力”，有26%的学生认为这是影响他们学习的挑战和障碍。也有大约15%~17%的学生认为，“未来发展方向不明确”“自我管理能力差”“自己的学习技能不足”“不能集中精力学习”“知识基础差”“兼职工作”和“家庭支持不足”也是影响学生学业的挑战与障碍。此外，大约10%的学生认为，“专业知识的实践能力差”“身体和精神状况不佳”“没有学习兴趣”“学校的培养目标不明确”等也是影响他们学习的挑战和障碍。

调查结果也显示，影响不同学院、不同年

级学生学习的挑战和障碍也不尽相同。以就业压力为例，金融和数据科学学院的学生就业压力相对较高，其后依次是会计学院、文化传媒学院、信息工程学院、人文教育学院、艾德艺术设计学院、人居环境学院、工商管理学院，职业教育学院的学生就业压力较小。职业教育学院学生的就业压力较小，可能与相当一部分学生专升本的需求和自主创业计划有关。从不同年级来看，相对比较多的大二和大三的学生认为就业压力是影响学业发展的因素之一；在大四学生中，超过 20% 的学生认为，“就业压力”不是影响学业的因素，这可能与相当一部分学生已经就业或与用人单位签约有关。面对这些挑战，欧亚学院将采取积极措施，加强职业规划指导，提供更多的实习和就业机会，帮助学生明确未来发展方向，减轻他们的经济和心理压力。

针对学生面临的学习挑战，我们还需要进行数据的细化分析，进一步了解学生产生这些挑战与障碍的原因，为学校提供更具有针对性的数据，帮助解决学生学习和生活中遇到的问题和困难。

（三）改进建议

参会人员对相关数据和分析结果进行了交流探讨。张乐芳副校长指出，学校始终坚持“以学生为中心”，不断优化学生的教育与学习体验。学生对于个人学习经历、校园文化以及信息化的满意度也说明了学校的努力对学生发展是有益的，得到了学生的认可。我们应该继续保持并进一步强化教学优势。学校在社交环境等方面也做了较多的工作，包括不同专业融合宿舍、多元的社团活动等，但学生在这方面的满意度仍然有很大的提升空间。另外，针对学生在学习面临的挑战和障碍，我们也需要考虑学生和家庭的支付能力、就业压力、心理健康状况等，争取最大程度地帮助学生解决他们遇到的困难和面临的挑战，让学生更加有效地体验欧亚“以学生为中心”的育人环境，以更加健康、愉快、高质量的方式完成欧亚教育。

（四）回应与行动

此次调查结果公布后，学校相关委员会和部门针对学生反映的问题如何改进提出了具体

的工作设想或行动方案。

在就读经历满意度方面，学校绩效预算委员会在 2024 年中工作会议上指出，欧亚学院将持续深化学生就读经历调查结果与数据应用，构建国际院校同类调查的“三循环”机制，即“院校改进—记录优秀的教育实践—向公众宣传和汇报”。同时，委托项目团队进一步深入分析调查数据，一方面在学生档案袋等场景进行应用，增强学生自我认知；另一方面用于学校各个层面制定改进方案和相关政策。

在帮助学生应对学习挑战与障碍方面，学术委员会组织全校教学系统在 2024 年新一轮人才培养方案修订中，把学生就读调查反馈作为一个重要的参考维度，从学生可实际触达和实现的视角，全面考察培养目标、学习机会与资源、学习参与、学习支持等环节，包括进一步完善学生资助工作，切实促进学生更好地融入学习过程，达成学习目标。

学生事务委员会和学生发展处也将围绕新一轮人才培养方案设计，优化校院两级学习支持中心建设，为学生提供更加个性化的学习支持和帮助。在 2024 级新生入学教育中，学生事务委员会协同各二级学院，统筹全校资源，面向全体新生推行由五大模块组成的“一年级行动计划”，围绕新生在不同阶段的特征和需求，提供精准的教育指导和服务，引导和帮助新生快速适应大学学习与生活，促进学生在大学第一年完成从“去社会化”到“社会化”的角色转变。

八、总结：优势、挑战及改进行动

（一）欧亚的优势

前面七个主题的数据分析报告已经比较全面地展示了欧亚教育的优势。但为了进一步倾听学生的评价，项目组也分析了学生“在欧亚最难忘的经历”的相关数据。分析结果再次展示了欧亚课程教学、课外活动、个性化教育、师生关系、校园环境等方面的优势。

在课程与学习方面，学生认为通识教育的写作与表达、创新与思考课程非常有利于学生提升写作与思维能力。课堂互动给学生留下了

深刻记忆。通过课程项目实践，学生不仅获得了知识，还提升了动手能力和团队协作能力。学生非常感激教师对毕业论文的悉心指导。

课外活动为学生提供了课外交流、学习和提升核心能力的机会。参加运动会、开幕式和比赛的经历让学生们难以忘怀。迎新晚会的隆重和社区迎新活动让新生感受到大学生活的丰富多彩。草坪音乐节和音乐会为学生们提供了一个展示才华和放松身心的舞台。参加各类比赛如雷霆杯、辩论赛、足球比赛等，以及加入社团和学生组织，培养了他们的领导力和团队合作精神。

学校良好的互动和交流文化是建立师生关系的关键。老师们的认真负责、耐心指导和关心让学生们备受鼓舞，尤其是在学业和个人成长方面提供了巨大的支持，也因此与学生建立了亦师亦友的师生关系。学业导师和辅导员在学术和生活上的指导与关怀，使学生们在大学生活中感到温暖和支持。虽然很多学生对住宿环境和条件表示不满意，但与舍友的相处、结识新朋友以及与志同道合的伙伴一起学习和活动，成为学生们难忘的记忆。

如前所述，决定多数学生对接受到的个性化教育以及他们的个人成长非常满意。他们认为，参加各种活动和竞赛的经历给他们留下了深刻记忆，是他们提升表达能力、自信心和领导力，积累丰富社会实践经验的重要途径。也有学生对转专业、职业规划等个人成长方面的经历赞许有加。选择适合自己的专业、转专业的面试准备以及职业生涯规划课程，让学生们明确了自己的发展方向。考研的学生特别提到，考研冲刺阶段和考试复习周的努力让他们难以忘怀，为他们的未来发展奠定了坚实的基础。

此外，很多生活点滴也给学生留下了难忘的记忆。食堂饭菜的质量、宿舍环境以及在宿舍中的趣事都成为学生们茶余饭后的话题。校园的美丽风景和良好的学习环境让学生们心情愉悦，并激励他们努力学习，追求卓越。

（二）欧亚的挑战

关于欧亚学院面临的挑战，前面七个主题的数据分析报告中都有讨论。调查问卷也请学

生从教学改进、学生事务和后勤管理、丰富学生就读经历三个方面提出改进建议。

在教学改进方面，学生主要从课程安排、授课方式和管理、作业与考试、教学质量、学生支持和设施配置六个方面提出了建议。关于课程安排，学生要求增加专业课比重、解决课后找不到老师或老师不理会的的问题、增加实用课程和实践机会、提供灵活的上课时间和中间休息时间、简化不必要的课程与重复内容等。学生对改进授课方式和管理建议包括：增加互动与讨论时间、增强上课体验、避免死板的教学方式、加强手机管理、灵活安排课程时间、压缩上课时间、优化考勤和课堂纪律等。关于作业与考试，学生建议减少小组作业、加强小组作业的评价方式、通过布置合理的作业培养学生的个人能力、设计适量且有意义的作业和学习任务、增加实践类作业。关于教学质量问题，学生建议学校强化师资力量、加强个性化辅导与因材施教、增加与实践结合的教学内容、加强课堂教学的趣味性并丰富课堂活动等。关于学生支持，学生建议加强与学生的交流与沟通、提供更多实习机会和职业指导、增设助学金奖项、关注学生需求、丰富课外活动与兴趣小组、鼓励学生自主学习和专业发展。学生对支持教学改进的基础设施配置也提出了建议：配置更好的图书馆和实验室设施、增加学习座位与读书室等。

在学生事务和后勤管理方面，学生主要从宿舍管理与改进、食堂与伙食、请假制度与流程、活动与赛事、学生意见与反馈、管理与服务、费用与补助七个方面提出具体的建议。关于宿舍管理，学生希望改善宿舍环境，特别是升级宿舍设施，例如上床下桌、增加热水供应等；合理安排宿舍，并希望同专业的学生应尽量住在一起；加强宿舍管理，禁止在宿舍吸烟；提高宿舍的卫生和安全标准，特别是防止宿舍内违规使用电器；合理处理晚归学生等。关于食堂与伙食改进的建议包括提升食堂卫生管理，确保餐饮健康；增加食堂菜品种类，提供多样化和健康的饮食选择；调整饭菜价格，使其更加合理。学生也建议简化请假流程，提高请假系统的效率和便捷性；在学生请假过程中，辅

导员应尊重学生的隐私,对特殊情况要有更灵活的处理方式。关于活动与赛事,学生要求增加与学生职业发展相关的活动,更多地关注学生的心理健康和职业规划;合理安排活动时间,包括合理安排社区和学院的活动时间,避免活动时间冲突;鼓励学生多参加校内外赛事,提升实践能力和综合素质。关于学生的意见与反馈,他们要求,学校要倾听学生意见,重视学生的反馈,及时解决学生提出的问题,特别是通过问卷调查了解学生需求;减少形式主义;减少不必要的程序和繁琐的事务;加强学生干部选举的公平性,确保有能力的学生有机会担任学生干部。学生也对学生事务管理与服务效率提出了建议,要求提高学生事务处理的效率,确保学生的问题能够及时解决;加强对学生的关怀,提供更加人性化和贴心的服务;明确各部门的职责,加强部门之间的协调,避免推诿扯皮现象。另外,学生也希望降低学费与住宿费,减轻学生的经济负担;提供更多的经济补助和资助机会,特别是对贫困学生而言,补助非常重要。

关于丰富就读经历,学生从社团与活动、实习与实践、读书与学习、研学与游学、就业指导、学术支持、综合素质发展七个方面提出改进建议。学生要求鼓励和支持学生社团的发展、多邀请专家学者进校讲座和举办活动、举办更多高质量且有意义的课外活动和竞赛。学生希望学校鼓励学生从大一一开始就开展实习与实践活动、增加社会实践和实训课程、提供更多的实习岗位和校企合作项目等。关于读书与学习,学生期待学校鼓励全校同学读书,并组织读书分享会和学习活动;提供更多学习空间和课程,如外教课程、小语种培训等;开设多样化选修课,并增加名额。学生也要求学校加强对研学和游学的支持力度,组织更多的校外参观、企业走访等相关活动,提供免费研学项目,增加国际交流机会。在学术支持方面,学生希望学校改善学术竞赛指导,确保学生能找到合适的导师和资源;鼓励学生向更高层次发展,提供更多学术竞赛机会。在综合素质发展方面,学生呼吁学校鼓励学生多走出学校,参与社会活动和志愿服务;开展多样化的活动,

培养学生的沟通能力和创新能力;提供跨专业旁听学习和自由晚修自习室的机会。

(三) 改进建议

在讨论过程中,胡建波董事长指出,学生对生活和学习的满意度调查结果与学校的预期有所不同,尽管整体满意度较高,但仍有很多地方需要改进。学生提供的改进建议都非常中肯且有价值。其中,教学方面的课程设置、管理、作业等问题非常值得我们思考。另外,在生活方面,住宿环境的问题尤为突出。学校已经开始对宿舍进行改造,但有一些问题不是硬件改造的问题,而是管理问题。学生提出的加强宿舍管理、提升宿舍卫生和安全标准不是“硬件”落后的问题,而是“软件”落后的问题。相关部门必须要尽快落实解决方案。

谈及欧亚学院的教学质量时,胡建波董事长强调了欧亚学院目标导向教育模式的重要性。他指出,我们的工作必须围绕和突出学生的发展和学习成果,这也必须是我们教育评价的唯一维度。他再次肯定学生就读经历调查的重要意义和价值,并支持和鼓励继续实施教职工调查、雇主调查和校友调查项目。通过长期收集数据,打造欧亚基于“循证”决策的“以学生为中心”的办学和实践模式,通过持续改进,提升欧亚学院的教育教学质量。

最后,参会人员观看了美国加州大学系统学生调查结果的线上报告。我们也希望参考世界一流大学的数据治理体系和数据处理模式,整合学校的招生、课程学习、学生资助、就读经历、就业等多方面的数据,构建从“入口”“出口”到“职场”的“输入—环境—输出”的大数据平台,为“倾听学生声音、丰富学生就读经历、提升学生学习成果”奠定更好的基础。

(四) 回应与行动

自7月以来,调查结果在学校各个层面得到高度重视和广泛讨论,学校董事会与校级相关委员会、部分职能部门已经采取行动,调整相关工作决策、解决学生反映的问题或建立相应工作机制。学校董事会下设的财经与投资建设委员会在研讨会后第一时间召开专项会议,

(下转第44页)

■ 民办教育

民办高校财务危机预警机制研究

李广凯

(西安欧亚学院 审计部, 陕西 西安 710065)

摘要: 随着高等教育改革的不断深入, 民办高校在快速发展的同时, 也面临着财务资源紧缺的困境。学校管理决策层通常更关注财务资源的获取和配置, 而忽视了财务风险的预测和防范。然而, 一旦发生财务危机, 将给学校带来毁灭性的打击。因此, 如何精准防控财务风险, 确保学校健康可持续发展, 成为了关键所在。通过科学测量民办高校所面临的经营、筹资、投资、合规及政策风险, 建立起科学、规范、完整、有效的财务危机预警机制, 是走出一条防范化解重大财务风险、战略性提升组织抗风险能力的创新路径。在协同机制方面, 建议教育主管部门建立常态化的财务风险动态监控机制, 搭建教育综合信息系统, 并加强第三方审计监督力度, 以有效促进民办高校实现高质量发展与高水平安全的动态平衡。

关键词: 民办高校; 财务风险; 财务危机预警机制; 高校财务管理

中图分类号: G642 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0010-35

一、引言

2023年底召开的中央经济工作会议指出“统筹高质量发展和高水平安全, 切实增强经济活力、防范化解风险、改善社会预期, 巩固和增强经济回升向好态势”。从中可以看到, “以高质量发展促进高水平安全, 以高水平安全保障高质量发展”的辩证统一关系。国家经济建设需要兼顾发展与安全, 对于民办高等教育亦是如此, 不能只强调学校的高质量发展而忽视自身健康、稳定、可持续发展的内在要求。2019年的新冠疫情导致全球经济停滞和衰退, 一方面受疫情影响, 各地纷纷出台民办高校价格管控政策, 民办高校主营业务收入短期内无法实现较大幅度增长而另一方面高校为满足国家各类评估要求, 持续加大师资、教学、固定资产等方面的投入, 使得民办高校陷入“收支不平”的经营困境。一些学校不顾自身实际经

营状况, 通过大规模举债, 加大财务杠杆, 来满足建设发展的资金需求, 如同“饮鸩止渴”, 一旦无法到期还款, 资金链断裂, 必然导致财务危机的发生。因此, 民办高校如何精准预测财务风险的发生, 并将预警信息传导至高校管理决策层, 以便采取有效措施防控风险? 教育主管部门如何在日常监管过程中及时发现存在重大财务风险隐患的学校, 提前介入将财务危机的不利影响降到最小? 上述问题的解答, 在当下显得尤为关键与迫切。

截至2022年底全国民办高校764所, 占高校总数的比例25.36%, 在校生924.89万人, 比上年增加79.15万人, 占全国普通、职业本专科在校生的比例25.27%^[1]。民办高校在数量以及在校生人数均超1/4, 业已成为我国高等教育的重要组成部分, 亦是推动高等教育现代化建设的主力军。民办高校的快速发展当然离不开强有力的资金支持, 然而对于任何组织而

收稿日期: 2024-09-11

基金项目: 2022年陕西省教育厅基金项目“陕西省民办高校财务风险控制研究”(22JM011)

作者简介: 李广凯, 女, 河南新乡人, 中级经济师, 西安欧亚学院审计部副部长, 讲师, 主要从事高校财务管理研究。

言,资金是其生存发展的“血液”,筹资不当会引发债务危机,投资失败会导致资金链断裂。

“量入为出,收支平衡”作为民办高校稳健经营的基本原则,既不能为了满足建设资金需求,不顾自身实际盲目负债,让学校陷入资金紧缺甚至断裂的财务困境,亦不能在经营战略上过于保守,为避免财务风险从不贷款,使得学校因缺少必要的“财务杠杆效应”,而错失快速发展的良机。第十届中国教育创新年会上提出“只有系统的成功,才能在变化中掌控风险,也才能产生让结构性要素影响教育性的真实力量”。因此,本文针对民办高校面临的财务风险,通过建立科学完善的财务危机预警机制,对风险诱因实时监测,并对所获取信息进行系统处理,将财务风险控制在萌芽状态或可接受范围之内,为战略性提升民办高校自身抗风险能力、从根本上预防和化解财务危机提供创新路径。

二、文献回顾

现代经营管理之父 Henri Fayol 首次将“风险”引入企业管理理论,之后以美国为首的西方国家,开展了大量针对财务危机预警的研究。财务危机预警是指通过建立数学模型来分析企业所面临的财务风险,如 Filz Patrick^[2]通过对 19 家上市公司的样本分析,设计出以单一财务比率为指标的破产预警模型,开创了财务危机预警研究的先河。Beaver^[3]认为企业拖欠优先股股利以及拖欠债务,依据破产法提出破产申请界定为存在财务危机,并通过对企业的 30 个财务比率的对比分析,提出单变量财务危机预警模型。Altman^[4]则将经营失败、无法偿还到期借款、违约和破产视为财务危机的四种典型特征,基于对申请破产的 33 家公司的分析,首次将多元线性差别法应用于财务危机预警研究领域,建立了 5 个财务类指标为主的 Z 值模型。且他在之后的研究中又提出更为精准预测企业财务危机的 ZATA 模型。Ohlson^[5]则基于前人的研究成果运用多元逻辑回归方法,建立 Logistic 财务危机预警模型。

欧美高校的经费来源主要为政府拨款、社会及个人捐赠、学费收入,这些资金均为非债

务资金,且由于此类高校的内部治理体制较为完善,学校已建立内部监督机制,能够保障财务资源的有效利用,因此极少发生财务危机。然而国外学者针对企业财务危机预警所形成的研究成果对于“自收自支,自负盈亏”的国内民办高校,亦具有一定的借鉴价值。国内学者的研究成果主要包括以下四个方面。第一,财务风险种类及成因分析。王旭、王志州^[6]从现行的法律政策、监管制度、财政扶持、高校自身经营能力四方面分析民办高校财务风险生成的原因。刘丹^[7]从民办高校管理风险、筹资风险、投资风险、业务风险四类风险因素出发,建立风险因素分析表,查找不同业务行为的关键财务风险点。第二,财务风险评价。田志刚^[8]采用巴萨利模型和功效系数模型,从企业财务、事业财务两个视角对高等学校财务风险程度进行了度量分析与评价。刘红娟^[9]基于 APH 模糊评价法,以安徽省 10 所民办高校为例,从筹资风险、投资风险、运营风险和成长风险四个方面对民办高校财务风险进行识别和评价。第三,财务危机预警模型。王静静等^[10]提出民办高校财务危机预警指标体系由偿债能力、营运能力、收益能力和发展能力四个模块构成,考虑民办高校主要面临债务风险,因此以偿债能力财务指标为主,其他三种能力为辅,并将投资风险评估指标纳入预警指标体系。童精明^[11]以 A 民办高校为例,构建高校财务风险“蝶式联动控制体系”,并将与其财务风险相关的三大主体即高校、监管机构、债权人有机结合,从资金短缺风险、投资扩张风险、运营管理风险、法规政策风险四个方面选择 15 个财务类指标以及设定指标的安全值范围进行学校财务危机预警。第四,财务风险控制体系。胡俊^[12]通过分析民办高校内部控制现状及财务管理现状,提出基于内部控制的财务风险管理的对策即加强预算管理、加强财务内部控制、加强财务风险管理以及加强资金使用监管。张勤^[13]基于内控视角提出高校应完善财务制度、建立科学预算管理体系、严格经费报销、强化内部监督管理、重视绩效评价五项优化策略,他认为做好高校内部控制工作,提高高校财务管理效率,就可以最大限度地降低高校财务风险。

综上所述,国内外学者针对企业财务危机预警及民办高校财务风险的研究大多集中于财务风险的识别与分析,借助财务指标构建数学模型进行财务危机预警,通过完善财务内部控制降低风险的发生,上述研究成果多是割裂的讨论民办高校财务风险如何防范,所构建财务危机预警模型多为“事后”发现,甚少系统化思考如何通过设置科学合理的财务危机预警机制,实现在事前精准预测财务风险,在事中将预警信息快捷、高效地传导至高校管理决策层,使之高度重视并付诸具体行动防范和化解风险,在事后持续完善财务危机预警机制,使其适配学校的发展。文章将据此展开研究,识别并分析民办高校面临的财务风险,设计多维、动态且实操性较强的财务危机预警机制并以民办A高校为例进行模型验证,创新性、系统性提出民办高校财务危机预警机制设立的实施方案。

三、民办高校财务风险的识别与分析

聚焦民办高校财务管理体系、全面预算管理、内部控制体系、财务风险预警机制、政策环境等方面,笔者采取线上线下相结合方式,调研陕西省31所民办高校(其中民办本科13所,独立学院8所,民办高职10所)财务风险管控现状及问题。文章基于调研结果从经营、筹资、投资、合规以及政策五个方面分析民办高校所面临的风险。

(一) 经营风险

“自收自支,自负盈亏”是民办高校的经营模式。在收入增长方面,2021年新《民促实施条例》颁布实施,江西、云南、浙江、福建等省份纷纷出台民办高校学费、住宿费调整政策,例如江西省2021年下发赣教规字〔2021〕7号《关于规范非营利性民办学校收费管理工作的通知》中提出“应保持学费、住宿费标准相对稳定,不应频繁调整,每次上调幅度不宜过大。调整后的学费、住宿费原则上至少执行2年”。全国各地民办高校学杂费调整的幅度和节奏均不同程度受到政府部门的严格管制,因此短期内无法通过价格调整实现主营业务收入的可持续增长。此外受限于师资数

量不足,高层次人才紧缺,教师科研能力薄弱等不利因素影响,民办高校的产学研收入增长缓慢。在支出方面,学校面临政府合格评估、审核评估,为满足基本办学条件、教学经费投入、生师比以及师资结构等方面的底线指标要求,民办高校不得不加大人工、校园建设、教育教学等方面的经费投入,导致办学支出大幅上涨。内外部因素共同影响之下,民办高校或将面临“入不敷出”的经营困境。

(二) 筹资风险

民办高校除了年度收支结余以外主要依靠债务性筹资满足自身建设资金需求。债务性筹资优点在于金融机构不会介入学校的经营管理,贷款弹性大,资金成本低,然而缺点也非常明显,偿债风险大,贷款期限较短(一般为1年,最长不超过5年),且资金用途受限。金融机构一旦发现学校可能存在无法到期偿还借款的迹象,有权即刻要求校方归还未到期贷款。新冠疫情之后,国内经济受到较大影响,金融行业一方面通过持续向市场投放资金以保证自身盈利空间,另一方面尽可能减少不良贷款的产生,因此办学情况良好,收入稳定的民办高校成为金融机构眼中的“香饽饽”。一些民办高校在轻而易举便可获得银行大量低息贷款的情况下,开始不顾自身实际盲目负债。然而一旦有息负债过大,不但给学校带来沉重的还款压力,也会造成资金使用效益低下。如果发生到期贷款无法偿还,必将导致学校财务与信用危机,因此筹资风险是高校财务风险防范的重中之重^[4]。

(三) 投资风险

民办高校主要依靠自身办学结余以及金融机构贷款进行校园基本建设投资。投资项目的选择,投资金额的大小,建设周期的长短,都将对民办高校一年甚至更长时间的现金流产生重大影响。一些民办高校在进行投资建设过程中,由于投资建设决策机制的缺失以及未制定科学合理的建设投资规划,极大增大了投资决策失误的概率,一旦投资失败,极易引发学校现金流风险,导致资金链断裂。此外,学校年度投资额必须与当年收支结余相匹配,有些学校以高杠杆、高负债驱动高投资,一旦贷款资

金无法到期归还,必然引发财务危机。

(四) 合规风险

民办高校应当按照《民间非盈利组织会计制度》规范财务核算和账务处理,建立财务内控制度。调研发现一些民办高校仍存在白条抵库、学校收入转入个人账户、资产的账实不符、出纳与会计为同一人(未做到不相容岗位相分离这一最基本的财务内控要求)等情况。还有的民办高校存在大额资金付款审批把关不严,举办者、实际控制人随意将资金转出,导致学校独立法人财产权受到极大侵犯。“千里之堤溃于蚁穴”这些看似微小的财务内控问题,如不引起校方的足够重视,必将带来巨大的财务风险。

(五) 政策风险

2021年9月新《民办教育促进法实施条例》正式颁布实施,在给予民办高等教育较大发展空间的同时,也提出更为严格的规范管理与全面监管的要求。《实施条例》明确提出“民办学校与利益关联方进行交易的,应当遵循公开、公平、公允的原则,合理定价、规范决策,不得损害国家利益、学校利益和师生权益。”一旦民办高校实际控制人不合法、不合理的关联交易行为以及个人不良信用行为被曝光或处罚,都将给学校带来极为不利的负面影响进而影响学校在招生市场的表现,严重情况下将导致学校收入的锐减。

四、民办高校财务危机预警机制设计与验证

(一) 民办高校财务危机预警机制的设计思路

民办高校财务风险不仅要预警,更要使预警真正发挥作用,即通过设置财务危机传导路径将预警信息更快捷、高效地传递至学校管理决策层,使之高度重视并付诸具体行动防范和化解风险。民办高校财务危机预警机制设计包含两个方面,一是财务风险治理结构的设计。首先,在校级层面设立财经委员会并授权其作为财务危机预警机制的指导与权力机构,决策财务危机预警指标的安全边界值,并在学校出现重大财务风险隐患时审议财务风险应对方

案,为财务风险监控的日常运作提供各种资源保障。其次,明确财务部门作为财务危机预警的执行机构,依据内外部环境变化按月对学校财务危机预警指标的实际发生情况进行数据状态追踪,并针对发现财务预警指标超出安全边界值情况及时向决策层进行报告。二是财务危机预警工作程序的设计。围绕学校发展战略以“全面性、预防性、及时性、审慎性”原则,按照以下四个步骤设置财务危机预警工作程序。首先,通过内外部环境分析,进行财务风险识别并构建财务危机预警模型;其次,财务部门定期进行财务危机预警模型的打分,判断警情,并向学校决策层报告;再次,通过制定财务风险防控方案以及建立科学完善的财务内控体系,将风险管控融入日常业务;最后,根据财务风险控制情况,总结经验,持续完善财务危机预警模型。民办高校财务危机预警工作程序以“财务危机预警指标数据库”为基础,通过财务风险源头监测以实现风险管理关口前移,从“事前风险识别”“事中风险预警与应对”到“事后持续完善危机预警模型”对学校财务风险做到“实时监控、及时预警、持续改进”,具体工作程序如下图1所示:

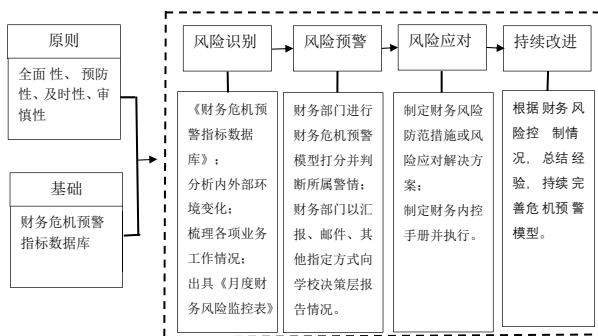


图1 民办高校财务危机预警工作程序图

(二) 构建民办高校财务危机预警模型

财务危机预警机制中最为关键的一环是财务危机预警模型的构建。本文基于民办高校财务风险的识别与分析以及按照国家政策、行业标准的底线指标要求从经营风险、筹资风险、投资风险、合规风险、信用及法律风险五个维度进行财务危机预警模型的构建。

1. 财务危机预警模型指标及安全边界值

第一,经营风险的防范,首先要保障学校

收支平衡，因此设置“收支结余额”指标，安全值大于等于0，其次对于民办高校而言必须满足国家对于教育教学经费投入的基本办学指标要求，因此设置“日常教学经费占比”指标，该指标安全值为大于等于13%。第二，筹资风险的防范，主要考察民办高校的长期偿债能力，主要指标为“资产负债率”以及“利息保障倍数”，对于民办高校而言，由于其固定资产变现能力差，因此在这两个指标的安全边界值设置上，会比一般企业要苛刻一些，设置资产负债率不高于40%，利息保障倍数不低于2。其次，考虑到民办高校主要依靠自身结余进行贷款归还，民办本科一届学生可以收取4年的学费收入，高职是3年，从现金流安全视角设置“金融债务与息税折旧前结余比率”，安全值为本科高校不高于4，高职类不高于3。此外，从金融机构对财务风险高的企业的信贷决策更为谨慎，这种谨慎体现在“价格”上，主要是通过提高贷款利率获得风险补偿^[15]，因此设置“银行贷款利率上浮比例”，安全值设置不高于30%。第三，投资风险的防范，主要考虑学校是否建立健全投资决策机制即是否设置投资专门决策机构且制定中长期投资规划，其次是年度投资总额不能过大，防止学校不顾自身实际还款能力通过高杠杆盲目投资，因此设置“建设投入自筹率”，安全值设定为年度建设投资总额不能高于学校收支结余的2倍。第四，合规风险防范，主要从第三方审计机构视角考虑，如果学校财务管理规范且无重大财务内控风险，会计事务所出具审计报告将注明“无保留意见”。其次，在调研中发现，存在较大财务风险的高校，普遍存在公对私转账金额大且频繁的情况，因此设置“年度大额公对私转账

笔数”，安全值为年度不高于5笔。第五，信用及法律风险防范，民办高校的法人以及实际控制人是学校最高权力者，其信用状况对学校带来的重大影响，因此设置“信用状况”指标，安全值为无不良信用记录。其次是学校是否存在重大违法违规事项，如果存在非法集资、法人及实际控制人违法犯罪等情况，均表明学校已经存在重大风险，因此设置“重大事项”指标。

2. 财务危机预警模型指标权重

一般而言，危机预警模型指标权重基准值为5%。其中，对前文分析引发民办高校财务危机具体原因相关指标权重高于基准值，赋予10%的权重。指标权重的赋值采用德尔菲法，其中占比最高的是筹资风险维度，共计45%，该维度下“资产负债率”及“金融债务与息税折旧前结余比率”两个指标占比分别设置为15%及10%，特别指出的是对于学校资产负债率过高，如高于80%，除了本指标不得分外，将加扣20%~30%。占比最低的是合规风险维度，共计8%，其中“财务报表审计情况”占比为3%，主要考虑到民办高校按照政府要求每年聘请会计师事务所进行财务年报审计，存在审计意见购买的可能性，故权重赋值最低。近年来，屡有民办高校非法集资案件被曝光，把学校拖垮的同时，给社会造成极其恶劣的影响，因此针对此类事项在信用及法律风险维度下设置“重大事项”指标，民办高校如存在涉嫌非法集资即存在向社会不特定对象募集资金的情况，除本指标不得分，还将加扣35%，该指标作为财务预警模型的红线指标，一旦出现，即视为该校存在重大财务风险。基于上述分析，民办高校财务危机预警模型指标如下表1所示：

表 1 民办高校财务危机预警模型指标表

指标维度	指标名称	指标定义	安全边界值	权重（%）
经营风险	X1 收支结余额	总收入 - 总支出 + 折旧及摊销	大于等于 0	12
	X2 日常教学经费占比	教学日常运行支出占学费收入的比例	大于等于 13%	10
筹资风险	X3 资产负债率	总负债 / 总资产	不高于 40%	15
	X4 利息保障倍数	息税前收支结余 / 年度财务费用	不低于 2	10

续表：

指标维度	指标名称	指标定义	安全边界值	权重（%）
筹资风险	X5 金融债务与息税折旧前结余比率	金融负债 / 息税折旧前结余（EBITDA）	本科不高于 4/ 高职不高于 3	10
	X6 银行贷款利率上浮比例	金融机构与高校签订的贷款利率上浮比例	基准利率上浮不高于 30%	10
投资风险	X7 建立投资决策机制	是否设置投资专门决策机构且制定中长期投资规划	已建立	4
	X8 建设投入自筹率	年度建设性资金投入总额 / 息税折旧前结余	不高于 2	6
合规风险	X9 财务报表审计情况	外部审计出具审计报告的意见类型：保留意见 / 无保留意见	无保留意见	3
	X10 年度大额公对私转账笔数	年度单笔 30 万以上公对私转账笔数（不包括劳务、工资）	不高于 5 笔	5
信用及法律风险	X11 信用记录	学校法人、实际控制人的信用状况	无不良信用记录	5
	X12 重大事项	非法集资和存在涉诉的民间融资行为；学校管理层、实际控制人违法犯罪；财务造假；金融机构信用评级低于 C 级	不涉及	10
合计				100

通过设置财务风险预警指标阈值，对民办高校财务健康状态进行评价与分析，对于超出安全边界值的指标进行及时预警。根据财务危机预警指标及权重即可计算出高校财务风险综合系数得分，根据分值大小设置财务风险警情分布表（见表 2），民办高校可进行财务危机

预警指标模型的自评，如果得分低于 60 分，则表明学校存在极大财务风险隐患，需要重点关注低于安全边界值的指标以及造成该指标不达标的原因，匹配性调整经营策略，促使相关指标恢复到“健康”区间。

表 2 民办高校财务危机警情分布表

综合得分	≤ 60	60~70	70~80	80~90	≥ 90
警情	极警	重警	中警	轻警	无警

（三）财务危机预警机制的验证

1. 案例基本情况

民办 A 高校创办于 1995 年，是一所经国家教育部批准，以管理、经济为主，艺术、文学、教育、工学等协调发展的国际化应用型普通本科高校。作为一所年轻的民办高校，A 高校一直致力于高校内部管理的变革与创新。2016 年学校与世界银行国际金融公司（IFC）签署合作

意向书，参考 IFC 针对该校开展的全面风险管理尽职调查结果，建立全面风险管理体系，帮助学校在保障教育教学投入的基础上，有效配置财务资源，精准预测与防范财务风险的发生。

2.A 高校财务危机预警机制的具体应用

民办 A 高校为加强学校财经管理与投资建设工作，规范投资决策和管理行为，防范财务风险，提高资金使用效益于 2020 年董事会下

设财经与投资建设委员会。学校制定“十四五”战略发展总体规划，作为支撑学校总体规划落地的“投资与建设”子规划中除了明确学校“十四五”期间建设投入总量以及资金需求总量外，还针对关键财务类指标进行预测。笔者

通过 A 高校财务负责人访谈，搜集 2021—2023 年年终审计报告以及核算系统财务数据信息，按照财务危机预警模型进行指标测算并计算财务危机警情得分。2021—2023 年民办 A 高校财务危机预警指标值得分如下表 3 所示：

表 3 民办 A 高校 2021—2023 年财务危机预警指标得分表

指标维度	指标名称	权重 (%)	2021 年		2022 年		2023 年	
			指标值	得分	指标值	得分	指标值	得分
经营风险	X1 收支结余额	12	1.52 亿元	12	1.75 亿元	12	1.72 亿元	12
	X2 日常教学经费占比	10	12.96%	0	12.22%	0	13.89%	10
筹资风险	X3 资产负债率	15	24.00%	15	22.89%	15	21.63%	15
	X4 利息保障倍数	10	6.37	10	8.92	10	8.29	10
	X5 金融债务与息税折旧前结余比率	10	4.96	0	2.02	10	1.8	10
	X6 银行贷款利率上浮比例	10	与基准持平	10	下浮 1%	10	下浮 1%	10
投资风险	X7 建立投资决策机制	4	已建立	4	已建立	4	已建立	4
	X8 建设投入自筹率	6	1.00	6	1.30	6	0.99	6
内部管理风险	X9 年度大额公对私转账笔数	5	3 笔	5	6 笔	0	4 笔	5
	X10 财务报表审计情况	3	无保留意见	3	无保留意见	3	无保留意见	3
信用及法律风险	X11 信用记录	5	无不良信用记录	5	无不良信用记录	5	无不良信用记录	5
	X12 重大事项	10	不涉及	10	不涉及	10	不涉及	10
总分		100		80		85		100

结果显示 A 高校 2021—2023 年财务预警年度得分分别为 80 分、85 分、100 分，财务危机等级分别是“中警”“轻警”以及“无警”，财务危机警情等级逐年下降。经与 A 高校财务负责人沟通，财务危机预警模型的数据测算结果与实际情况较为吻合。借助财务危机预警模型，学校在进行重大建设投资决策时可从财务风险视角将投资可能引发的财务风险信号更为具象化展示。

按照本文所设计的财务危机预警工作程序，A 高校自 2023 年 1 月起开展全年财务危机预警工作。学校的财务危机预警的决策机构为财经与投资建设委员会，财务处作为财务危机预警工作的执行机构，按月进行预警模型的全年预测，出具月度财务风险监控表及财务危机预警指标报告，并定期向财经与投建委员会进行财务风险报告。通过与该校财务负责人访谈了解到 A 高校 2023 年全年学校财务状况健康

良好，未发生财务危机事件。案例验证结果表明，本文所设计的财务危机预警机制有助于 A 高校财务风险的防控及抗风险能力的提升。

五、加强民办高校财务风险防控的政策建议

面对财务风险，目前我国民办高校较多情况下处于一种应急模式，主要依赖教育主管部门行政权力的驱动，侧重于事中事后的防控与恢复，各种行动大多依赖成文的规则与程序。而民办高校财务风险防控不能单纯依靠高校自身，教育主管部门对于民办高等教育的健康发展担负重要监管职责，做到既不“越位”也不“缺位”，既向民办高校提供政策与资金支持，又能通过采取多种有效监管措施及时发现学校

的财务风险，防范重大财务危机事件的发生，就此文章提出以下三点政策建议：

（一）建立常态化民办高校财务风险动态监控机制，降低财务危机事件发生概率

通常情况下教育主管部门对民办高校的财务风险监管主要依靠每年年初的年度检查，多为事后监督，存在监管的滞后性，因此建议教育主管部门要求民办高校按季度依据年度预算及上季度实际值进行全年财务危机预警指标（见表 4）的滚动预测并将财务风险预测结果上报。通过加强高校财务风险的“事前”管控，及时掌握学校财务运行状况，如发现指标存在明显异常，查明原因并向学校及时进行重大财务风险提示。

表 4 民办高校季度财务风险预测表

序号	指标名称	指标定义	预测值
1	收支结余额（万元）	总收入 - 总支出 + 折旧及摊销	
2	日常教学经费占比（%）	教学日常运行支出占经常性预算内教育事业费拨款（扣除专项拨款）与学费收入之和的比例	
3	建设投入自筹率（%）	年度建设性资金投入总额 / 息税折旧前结余	
4	资产负债率（%）	总负债 / 总资产	
5	利息保障倍数（%）	息税前收支结余 / 年度财务费用	
6	金融债务与息税折旧前结余比率（%）	金融负债 / 息税折旧前结余（EBITDA）	

（二）建设民办高等教育综合信息系统，实时获取关键财务数据信息

人工智能和大数据时代背景下，会计信息的生成将从“事后财务报告”转向“实时财务报告”^[16]。之前民办高校的财务数据信息是每年末将年报数据报送教育主管部门，数据报送存在数据信息颗粒度较粗且存在明显的滞后性，导致教育主管部门无法实时掌握民办高校关键的财务数据信息，因此建立民办高校综合信息系统势在必行。在设置信息系统填报内容时，除年检数据信息外，建议将财务危机预警核心指标譬如收支结余额、利息保障倍数、金融债务与息税折旧前结余比率、建设投入自筹率涵盖其中。上述数据信息均为实际发生值，

与之前获取的财务危机预警指标预测值进行比对，如发现多个财务风险预警指标值存在重大异常，教育主管部门可立即成立财务风险督察小组，聘请第三方会计师事务所，入校开展专项审计，查明学校真实财务状况，及时遏制财务危机事件的发生。

（三）加强第三方审计监督力度，形成“三位一体”财务风险防控模式

建议教育主管部门针对民办高校年度审计报告内容进行统一要求，除按照《民间非营利组织会计制度》要求第三方审计机构进行常规财务报表及会计科目信息披露外，还需在出具的审计报告中将财务危机预警指标进行披露，譬如收支结余额、资产负债率、年度大额公对

私转账笔数等。同时要求第三方审计机构在进行年报审计过程中,重点关注被审计单位财务合规性及财务内控是否完善,如发现问题应在审计报告附注中予以说明。教育主管部门借助审计报告披露的信息,监督和指导民办高校开展财务风险防控工作;民办高校作为财务风险防控的第一责任人增强财务风险意识,主动防控风险;会计师事务所作为第三方审计机构通过入校开展年报审计工作有效联结教育主管部门和学校,核实学校真实的财务状况,三者相互作用,共同形成民办高校“三位一体”财务风险防控模式。

六、结论与展望

党的二十大报告指出“教育、科技、人才是全面建设社会主义现代化国家的基础性、战略性支撑。”我国民办高等教育将迎来前所未有的发展机遇,同时也面临不可忽视的风险与挑战。“在危机中育新机,于变局中开新局”风险管控的最高境界在于“化危为机”,将风险转化为促进组织发展与增长的机会。本文基于全面风险管理、财务危机预警等相关理论,通过陕西省民办高校调研,分析当前民办高校所面临风险,设计财务危机预警机制并提出加强财务风险管控的政策建议。研究表明建立科学、规范、完整、行之有效的民办高校财务危机预警机制有助于民办高校实现高质量发展与高水平安全的动态平衡,亦是推动高等教育治理体系现代化的关键举措。本文所设计的财务危机预警机制是否在更大范围内对更多民办高校所适用,还需要更多样本量去检验。此外文章所建立的民办高校财务危机预警机制主要针对非营利性民办高校,对于营利性民办高校,如何基于营利性的办学特质进行财务危机预警机制的设计将作为下一步的研究方向。

参考文献:

[1] 2022 年全国教育事业发展统计公报 [EB/OL]. (2023-07-05) [2023-07-13]. http://www.moe.gov.cn/jyb_sjzl/

sjzl_fz-tjgh/202307/t20230705_1067278.html.

- [2] Fitzpatrick. P.A. Comparison of Ratios of Successful Industrial Enterprises with Those of Failed Firms[M]. New York: Certified Public Accountant, 1932:598-605.
- [3] Beaver.W. Financial Ratios as Predictors of failure [J]. Journal of Accounting Research, 1966 (4): 71-111.
- [4] Altman E.I. Financial Ratios, Discriminant Analysis and Prediction of Corporate Bankruptcy[J]. Journal of Finance, 1968, 34 (4): 589-609.
- [5] Ohlson, J. A, Financial Ratios and the Probabilistic Prediction of Bankruptcy[J]. Journal of Accounting Research, 1980 (1): 109-131.
- [6] 王旭, 王志洲. 民办高校财务风险的防范及其规避——基于辽宁的调查研究 [J]. 教育科学, 2014 (10): 33-35.
- [7] 刘丹. 内部控制视角下高校财务风险控制探究 [J]. 财会通讯, 2015 (20): 113-115.
- [8] 田志刚. 高校财务风险评价与预警双模型实证研究 [J]. 会计之友, 2013 (6): 122-125.
- [9] 刘红娟, 蔡冬梅. 基于模糊评价法的民办高校财务风险评价——以安徽省 10 所民办高校为例 [J]. 湖南工程学院学报 (社会科学版), 2021 (6): 51-57.
- [10] 王静静, 崔玉卫, 张海芹, 等. 可持续发展的民办高校财务风险预警系统研究 [J]. 财经论坛, 2011 (2): 51-54.
- [11] 童精明. A 民办高校财务风险控制研究 [D]. 昆明: 云南大学, 2017: 23.
- [12] 胡俊. 基于内部控制的民办高校财务风险管理研究 [J]. 管理观察, 2016 (8): 100-102.
- [13] 张勤, 宋满琴. 内部控制视角下高校财务管理问题与优化建议 [J]. 行政事业资产与财务, 2021 (03): 76-78.
- [14] 刘丹. 内部控制视角下高校财务风险控制探究 [J]. 财会通讯, 2015 (20): 113-115.
- [15] 宋晓缤, 王苑琢, 王竹泉. 信贷融资的企业规模歧视: 财务风险信息扭曲的视角 [J]. 会计研究, 2024 (04): 112-125.
- [16] 马永强. 新技术背景下的教育变革与会计类专业人才培养转型——西南财经大学的思考与实践 [J]. 会计研究, 2023 (03): 175-189.

Research on the Warning Mechanism of Financial Crises of Private Universities

LI Guangkai

(Audit Department, Xi'an Eurasia University, Xi'an 710065, China)

Abstract: With the advancement of higher education reform, the contradiction between the rapid development of private universities and their shortage of financial resources has become increasingly prominent. The universities' decision-makers often attach importance to the acquisition and allocation of financial resources and ignore the prediction and prevention of financial risks. If a financial crisis occurs, it may bring a devastating blow to a university. Therefore, how to accurately prevent and control financial risks and ensure the healthy and sustainable development of the universities has become one of the key subjects for study. In order to prevent and resolve major financial risks and strategically enhance the universities' ability to resist the risks, this paper proposes a creative path: to scientifically measure the operation, financing, investment, compliance and policy risks faced by the private universities, and to establish a scientific, standardized, complete and effective warning mechanism for financial crises. In terms of coordination mechanism, it is suggested that the education authorities should effectively keep the dynamic balance between high-quality development and high-level security of the private universities by establishing a normalized dynamic monitoring mechanism of financial risks, building an integrated education information system, and strengthening third-party audit supervision.

Key Words: private university; financial risk; warning mechanism of financial crises; financial management of universities

(上接第 34 页)

针对调查报告中学生满意度最低的两项内容——公寓条件差和就餐空间不足进行了研讨,并做出改进和调整。随着新学生公寓在年底正式落成,学生住宿条件将得到显著改善;委员会还提出“十五五”期间继续投资 3 亿元用于 20 栋旧公寓升级更新改造,同时启动西北区学生餐厅的设计与建设。对于学生反映的其他问题,学校各委员会也召开专门会议进行了讨论,并逐一回复和落实。7 月至 8 月暑假

期间,学术委员会组织各二级学院连续进行多轮人才培养方案修订的研讨与论证,将“雇主导向、学生中心”落实为具体的教学活动和学习路径设计,为丰富学生就读经历打好基础。学校战略规划委员会明确表示,后续将把年度问卷调查的内容与结论设定为学校规划与制度改革的前置程序,从机制上确保学生诉求和意见成为学校决策的一个重要参考和依据。

■教育信息化

陕西数字教育年度发展数据报告（2023）

课题组

（陕西省教育厅，陕西 西安 710061）

编者按：本次调研工作坚持“全面普查、重点突出”原则，面向全省幼儿园、中小学校、本科院校、职业院校、特殊教育学校及教育行政部门，采用在线问卷填写方式，全面了解我省各级各类数字教育发展现状。本次共回收问卷7416份，其中有效问卷5882份。报告数据来源主要包括三个渠道：一是工作进展信息系统数据，即全国教育信息化工作进展信息系统中的典型指标数据，主要包含宽带网络校校通、优质资源班班通、网络学习空间人人通、管理信息系统、网络安全保障等方面的进展情况。二是全省问卷调查数据。即2023年全省教育系统网络安全和信息化发展状况调研，此次调研于2023年11月启动，涉及幼儿园、中小学校、中小学校教师、中职学校、高职院校、特殊教育学校、特殊教育学校教师、本科院校以及各地市教育行政单位。三是专题专项数据，主要来源于各级各类院校及行政单位相关上报数据等。本刊特选录高职院校数字教育和本科院校数字教育予以刊发，以飨读者。

中图分类号：G526.5 文献标识码：A 文章编号：2024-QT002（2024）03-0010-45

一、高职院校数字教育

本章节中所提及的职业教育包括我省各类公办/民办高职院校。

（一）规划与机制

1. 主管领导与部门建设

全国教育信息化工作进展信息系统显示，全省有10.53%的高职院校由正校级领导主管信息化建设工作（见图1）。

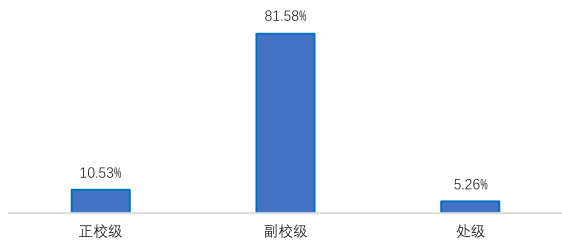


图1 高职院校主管信息化建设领导（CIO）职位级别情况

全国教育信息化工作进展信息系统显示，有78.95%的高职院校专设了学校信息化职能部门（见图2）。

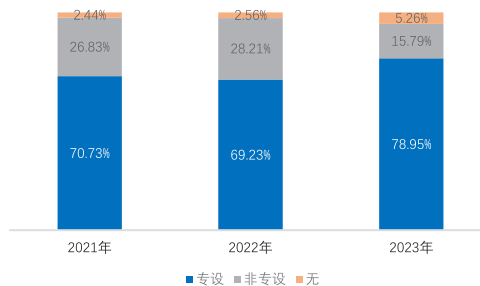


图2 高职院校信息化职能部门设置情况

2. 配套资金保障

全国教育信息化工作进展信息系统显示，2023年我省高职院校在投入信息化经费上差异较大，其中，陕西交通职业技术学院、西安铁

收稿日期：2023-05-26

基金项目：西安欧亚学院数字化转型研究与实践团队科研成果（2021XJTD04）；2021年度西安欧亚学院技术服务专项项目“区域教育信息化发展动态监测与评价流程研究”（OYJSFW-2021004）

课题组：组长：冀映秋；副组长：李享阳，李正

路职业技术学院、宝鸡职业技术学院等 15 所院校本年度投入信息化经费超 600 万元（见表 1）。

表 1 高职院校信息化建设经费投入情况

高职院校	经费投入总额 (万元)	排名
陕西交通职业技术学院	4 620	1
西安铁路职业技术学院	2 610	2
宝鸡职业技术学院	2 309.6	3
延安职业技术学院	1 825	4
陕西财经职业技术学院	1 600	5
神木职业技术学院	1 424	6
西安航空职业技术学院	1 409	7
陕西工业职业技术学院	1 348	8
咸阳职业技术学院	1 253.66	9
陕西工商职业学院	1 122.2	10
西安职业技术学院	1 053	11
杨凌职业技术学院	1 052	12
榆林职业技术学院	1 012	13
陕西航空职业技术学院	910	14
汉中职业技术学院	668	15

调查数据显示，高职院校 2023 年信息化经费支出中，网络建设与设备购置费用占比最高，占 44.5%（见图 3）。

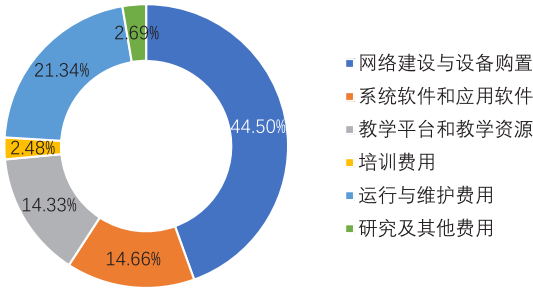


图 3 高职院校信息化经费投入情况

3. 激励措施与保障培训

调查数据显示，职业院校为促进信息技

术在教育教学中的应用所采取的措施 中，有 60.53% 的高职院校制定了学校教师数字技术应用能力培训计划（见图 4）。

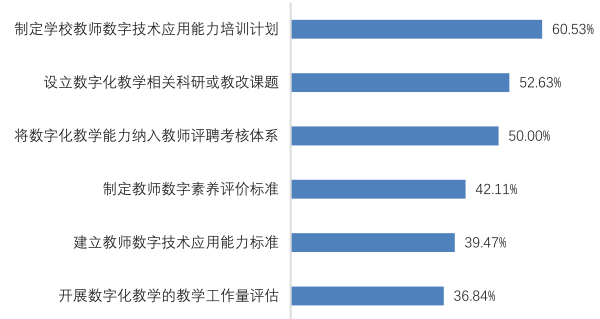


图 4 高职院校促进信息技术应用措施情况

调查数据显示，在提升学生的信息素养和信息化职业能力采取的措施方面，有 89.47% 的高职院校以进行网络安全教育为主（见图 5）。

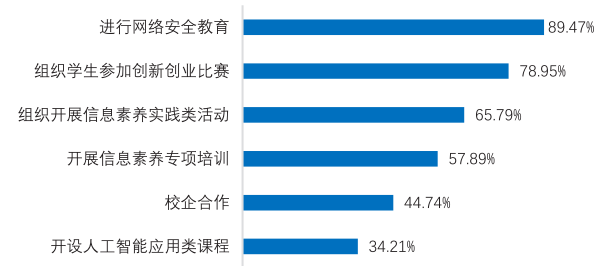


图 5 高职院校提升学生信息素养和信息化职业能力采取的措施情况

（二）基础设施建设

全国教育信息化工作进展信息系统数据显示，在高职院校中有 84.21% 的院校校园网主干带宽超过千兆。调查数据显示，有 86.84% 的高职院校实现了校园一卡通（见图 6），有 57.89% 的高职院校实现了无线网络的校内全覆盖。

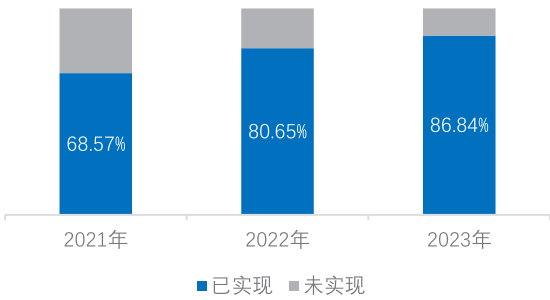


图 6 高职院校校园卡实现一卡通情况

调查数据显示，全省高职院校中有 84.21% 的院校建设了虚拟仿真实训室，其次是数字化技能教室和情景化互动实验室（见图 7）。

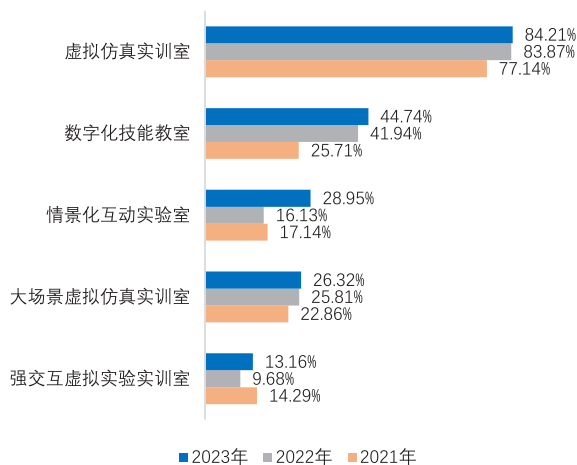


图 7 高职院校仿真实训系统环境建设情况

（三）数字教育资源

调查数据显示，有 92.11% 的高职院校拥有仿真实训资源，具体拥有仿真实训资源所处阶段（见图 8）。

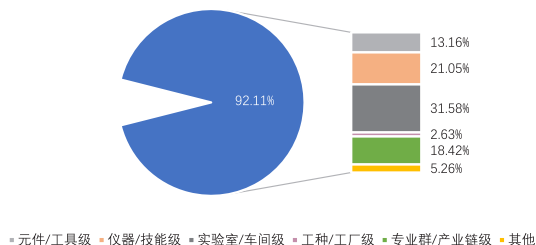


图 8 高职院校仿真实训资源所处阶段情况

调查数据分析显示，在校企合作建设的开放资源方面，有 63.16% 的高职院校建设了校企合作在线开放资源，其中有 42.11% 的高职院校建设了创新创业案例（见图 9）。

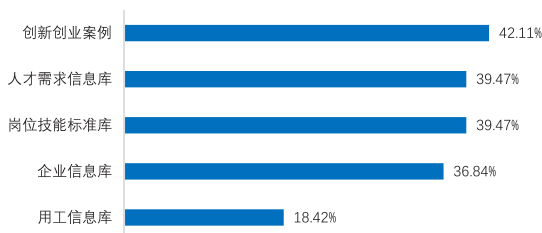


图 9 高职院校的校企合作建设在线开放资源类型情况

调查数据显示，有 84.21% 的高职院校仿真实训资源来源于市场购买（见图 10）。

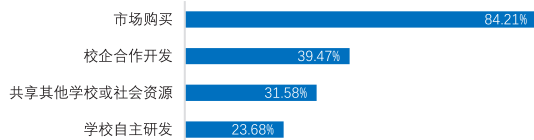


图 10 高职院校仿真实训资源的来源情况

（四）信息化应用

1. 教学信息化应用

调查数据显示，有 47.37% 的高职院校利用数字化系统开展教学督促与质量评价，有 44.74% 的高职院校使用数字化系统开展作业管理、教学资源制作（见图 11）。

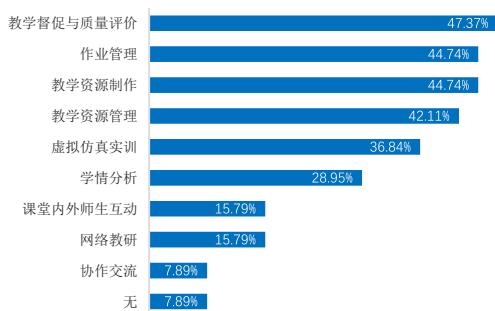


图 11 高职院校数字化教学系统功能使用情况

调查数据显示，有 81.58% 的高职院校应用虚拟仿真技术开展实验教学活动（见图 12）。

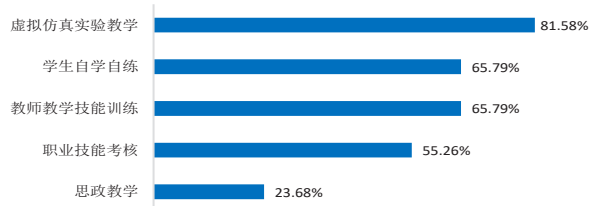


图 12 高职院校虚拟仿真技术主要应用情况

调查数据显示，在实现教与学的数字化转型和智能化升级方面，有 73.68% 的高职院校积极开展网络教学，教师能够开展线上线下混合教学新模式（见图 13）。

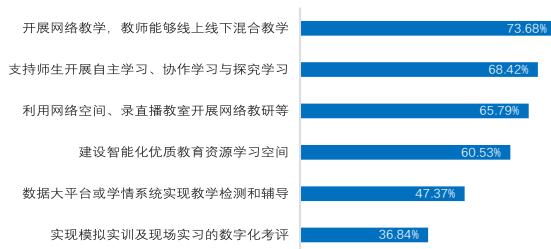


图 13 高职院校促进教与学的数字化转型和智能化升级应用情况

2. 管理信息化应用

调查数据显示,在学校为促进管理服务效率和治理水平采取的措施方面,有78.95%的高职院校实现了统一身份认证,有68.42%的高职院校能够提供一站式校务管理服务,有68.42%的高职院校集成与共享各系统之间的数据(见图14)。

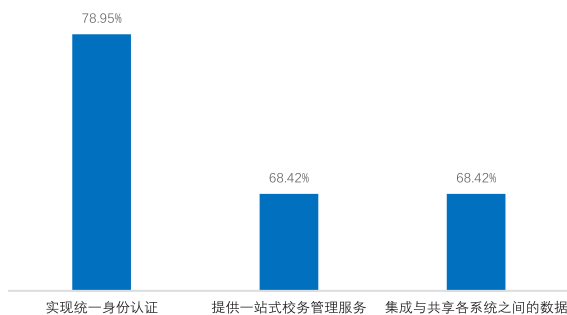


图14 高职院校为促进管理服务效率和治理水平采取的措施情况

调查数据显示,63.16%的高职院校建设了学生职业发展测评系统,有57.89%的高职院校主要为学生提供的应用是心理素质测评(见图15)。

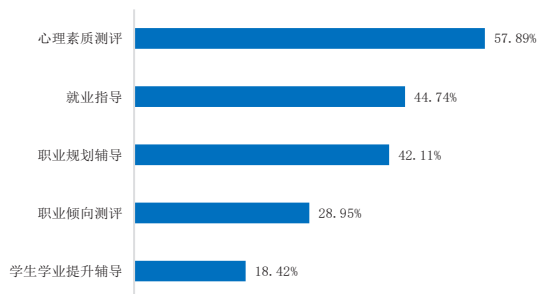


图15 高职院校建设的学生职业发展测评系统能够为学生提供的应用情况

调查数据显示,50%的高职院校建设了线上职业教育培训与管理系统,有42.11%的高职院校主要为学生提供的应用是校外在线学习环境(见图16)。

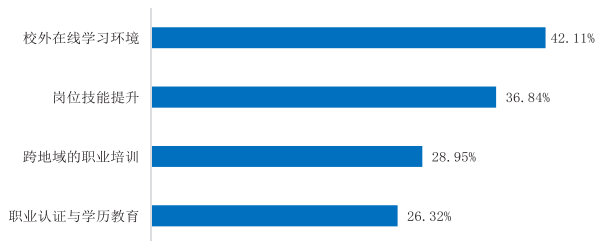


图16 高职院校线上职业教育培训与管理系统为学生提供的应用情况

调查数据分析显示,在学校能够提供的校企共享信息服务方面,有73.68%的高职院校主要用于校企共训(见图17)。

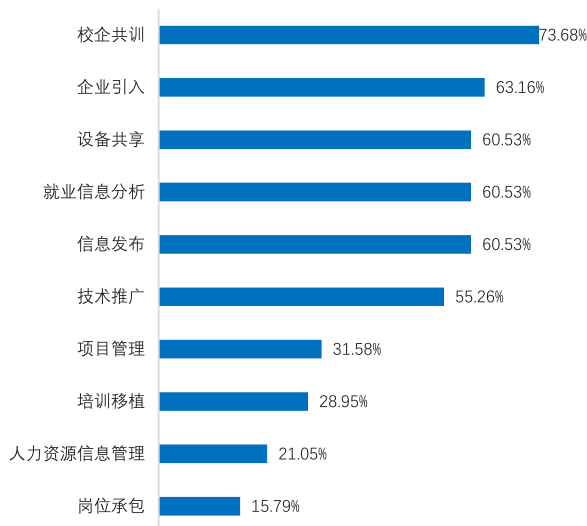


图17 高职院校的校企共享信息服务类型情况

调查数据显示,有71.05%的高职院校管理系统基础数据主要应用于教学质量分析(见图18)。

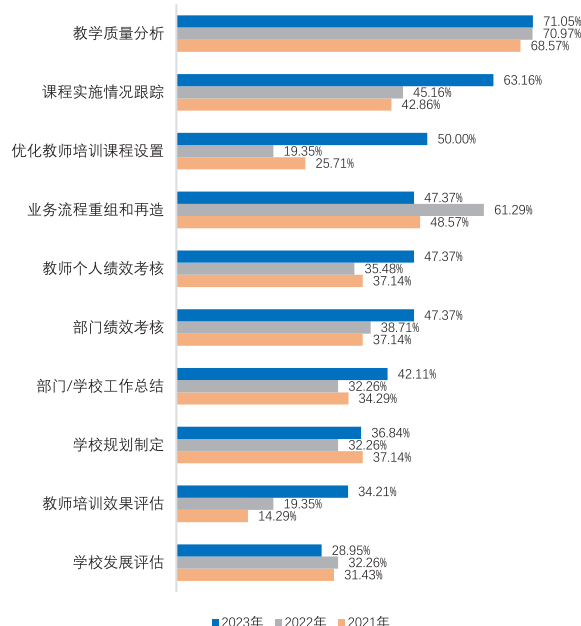


图18 高职院校管理信息系统基础数据应用情况

(五) 网络信息安全

全国教育信息化工作进展信息系统显示,在各类网络安全产品和服务中,有94.87%的高职院校设置了防火墙,有87.18%的高职院校建立了相应的网络安全应急措施(见图19)。

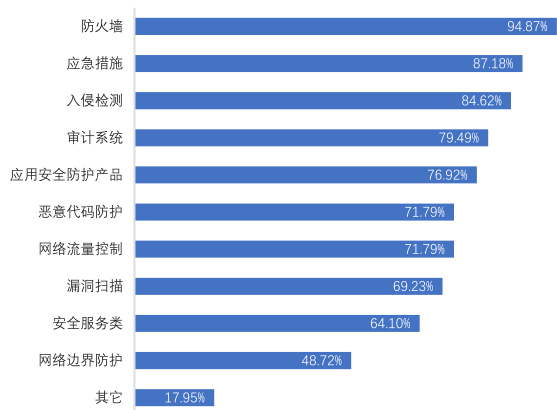


图 19 高职院校网络安全产品和服务建设情况

全国教育信息化工作进展信息系统显示，全省所有高职院校均设置了总体安全管理制度，有 84.62% 的高职院校明确了安全管理机构职责（见图 20）。



图 20 高职院校网络安全管理制度建设情况

全国教育信息化工作进展信息系统显示，全省 61.54% 的高职院校建立了灾备机制，有 95.83% 的高职院校为同城灾备机制（见图 21）。

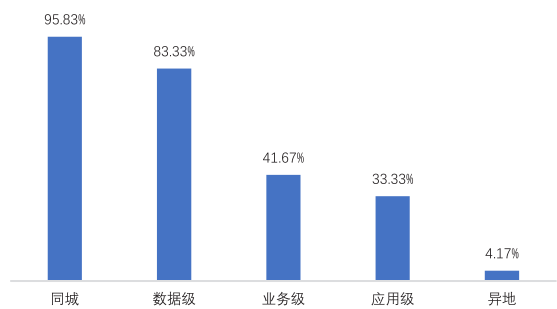


图 21 高职院校网络灾备机制建设情况

二、本科院校数字教育

本章节中所提及的高等教育包括我省公办本科院校、民办本科院校以及独立学院。

（一）规划与机制

1. 主管领导与部门建设

调查数据分析显示，我省本科院校现已全

部将信息化纳入学校总体发展规划，并成立了网络安全和信息化领导小组。学校主管信息化建设领导为正校级的比例达 16.67%。

调查数据分析显示，在本科院校信息化建设与管理部门中，承担信息化工作的主要部门是信息化处和信息中心（见图 22）。

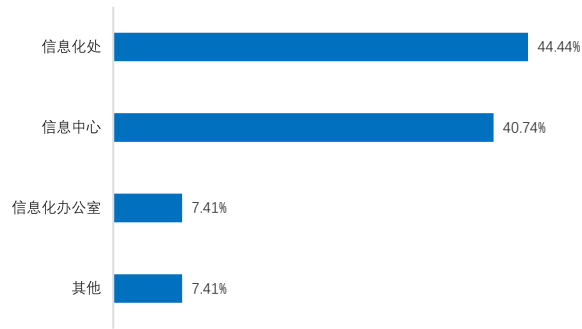


图 22 本科院校信息化工作职能部门情况

2. 发展规划与工作计划

结合调查数据分析，我省全部本科院校均制定了信息化建设中长期发展规划，88.89% 的本科院校制定了具体行动计划或实施计划（见表 2）。

表 2 本科院校信息化建设中长期规划及具体行动计划制定情况

年度	中长期规划（%）	具体行动计划或实施计划（%）
2022	87.50	85.42
2023	100	88.89

3. 配套资金与人员保障

2023 年，我省本科院校平均每校在本年度投入的经费为 1 891.85 万元。其中，西北政法大学、西北农林科技大学、西安建筑科技大学、西北工业大学、西安翻译学院、西安外事学院本年度信息化经费投入超 5 000 万元；共有 29 所（2022 年为 29 所，2021 年为 21 所）院校本年度投入信息化经费超 1 000 万元（见表 3）。

调查数据显示，在全省本科院校中，承担学校信息化工作职能部门的人员均值超过 19 人，专职人数均值超过 13 人（见表 4）。同时在推进学校信息化建设过程中，各校也设立了二级单位信息化建设与应用队伍，整体上以基层员工为主。

表 3 本科院校信息化建设经费投入情况及排名

本科院校	调研数据经费投入总额（万元）	排名
西北政法大学	9 600.00	1
西北农林科技大学	7 839.00	2
西安建筑科技大学	6 349.00	3
西北工业大学	6 003.01	4
西安翻译学院	5 535.38	5
西安外事学院	5 012.42	6
西安电子科技大学	3 850.00	7
西安航空学院	3 800.00	8
陕西国际商贸学院	3 314.32	9
陕西师范大学	3 311.00	10
西安理工大学	3 224.20	11
西安工程大学	2 905.50	12
陕西中医药大学	2 778.36	13
西京学院	2 703.05	14
西安石油大学	2 571.49	15
安康学院	2 554.85	16
西安欧亚学院	2 468.11	17
西安文理学院	2 076.69	18
西安交通大学	2 032.88	19
西安外国语大学	1 944.64	20
西安邮电大学	1 560.00	21
西安财经大学	1 520.00	22
长安大学	1 500.00	23
延安大学	1 430.40	24
西安汽车职业大学	1 401.00	25
西安开放大学	1 300.00	26
西安医学院	1 129.00	27
西北大学	1 120.00	28
西安科技大学 高新学院	1 120.00	29

表 4 本科院校信息化工作职能部门人员情况

	总人数	专职人数
均值（人）	19	13

3. 制度体系与激励措施

调查数据显示，我省 87.04% 的本科院校建立了信息化统一建设管理机制，有 70.37% 的院校颁布了数据管理、项目管理办法等各类制度（见图 23）。

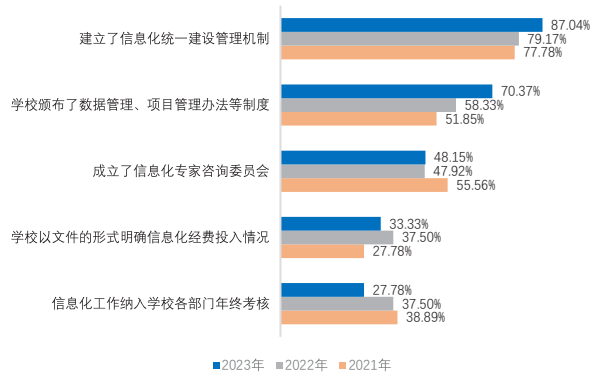


图 23 本科院校制定相关保障制度情况

调查数据显示，本科院校采取了一系列的激励措施来促进信息技术在教育教学中的常态应用，其中有 46.30% 的学校设立了数字化教学研究项目，并且制定了教师数字技术应用能力培训计划（见图 24）。

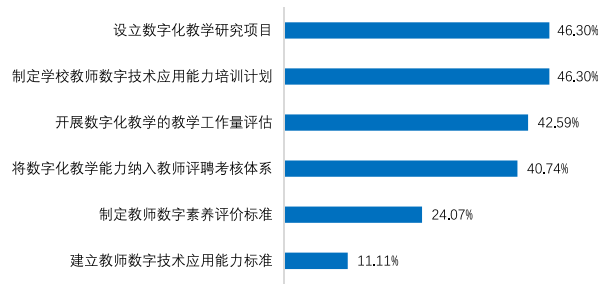


图 24 本科院校促进信息技术应用措施情况

（二）基础设施建设

调研数据显示，学校光纤覆盖教学楼、办公楼及宿舍楼的比例均超过 60%，同时有 85.19% 的本科院校部署了 IPV6 出口，在部署了 IPV6 出口的本科院校中有 75.93% 的学校部署了 IPV6 安全设备（见图 25）。

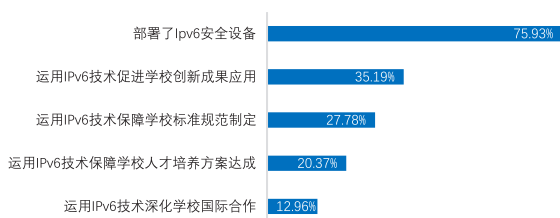


图 25 本科院校 IPv6 网络安全管理和防护以及 IPv6 技术支撑保障情况

调查数据显示，在新兴科技信息技术应用方面，本科院校智慧校园建设中，对物联网、大数据和云计算的应用程度较高（见图 26）。

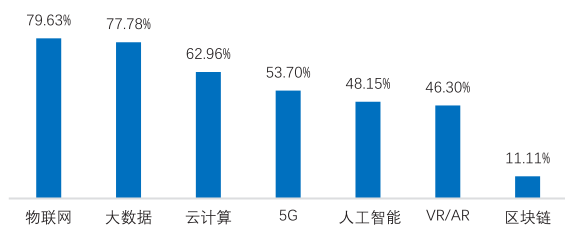


图 26 本科院校智慧校园建设中采用的新兴科技信息技术情况

在数字化场馆建设方面，数字图书馆的建设占比较高，达 74.07%（见图 27）。

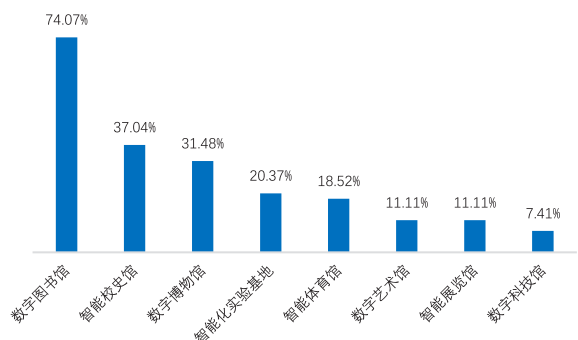


图 27 建有不同数字化场馆的本科院校比例

调查数据显示，在学校专网建设方面，有 92.59% 的院校建设了安防专网和财务专网，具体如图 28 所示。

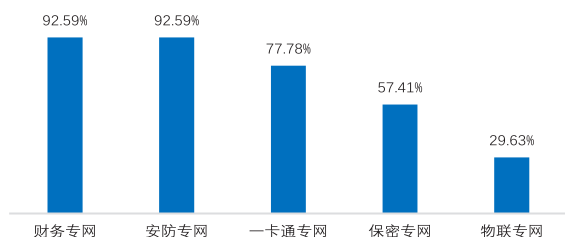


图 28 建设不同类型专网本科院校比例

（三）数字教育资源

1. 数字化资源

结合调查数据分析，在学校数字化资源来源方面，本科院校数字化资源主要通过学校购买、引进的方式获取（见图 29）。在数字化资源共享方面，我省本科院校在校内的共享范围最大，达 92.59%（见图 30）。

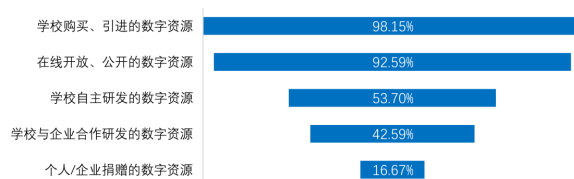


图 29 本科院校数字化教学资源来源情况

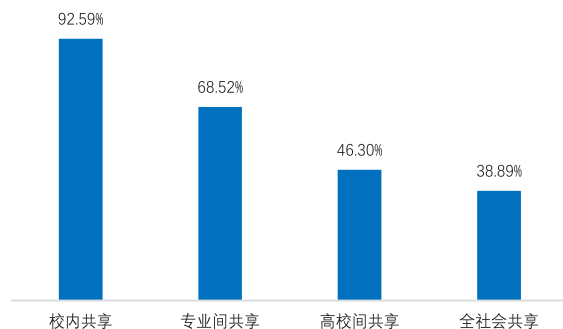


图 30 本科院校数字化教学资源共享情况

2. 数字资源应用

调查数据分析显示，本科院校教师在数字资源应用中，教学课件、在线课程以及教学工具软件仍为主要应用（见图 31）。

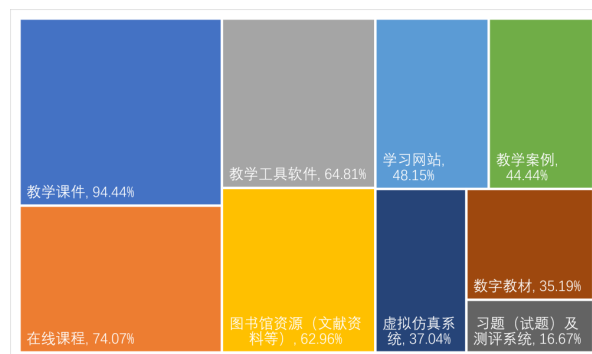


图 31 本科院校教师使用数字教学资源情况

调查数据分析显示，本科院校最常使用的科研数字化服务中，科学文献共享和科研项目专业工具软件比例最高，分别为 59.26% 和 53.70%（见图 32）。

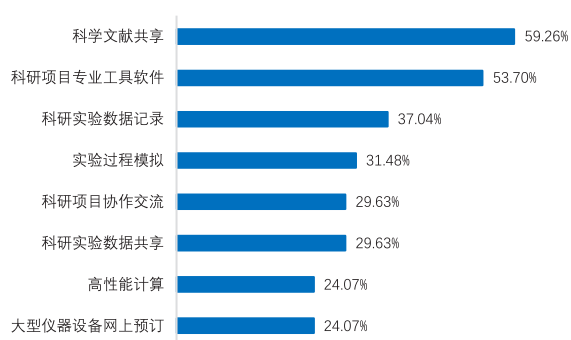


图 32 本科院校使用科研数字化服务情况

（四）信息化应用

1. 教学信息化应用

调查数据显示，有 83.33% 的本科院校数字化教学系统经常使用网络教学，有 64.81% 的院校经常使用教学资源制作功能（见图 33）。

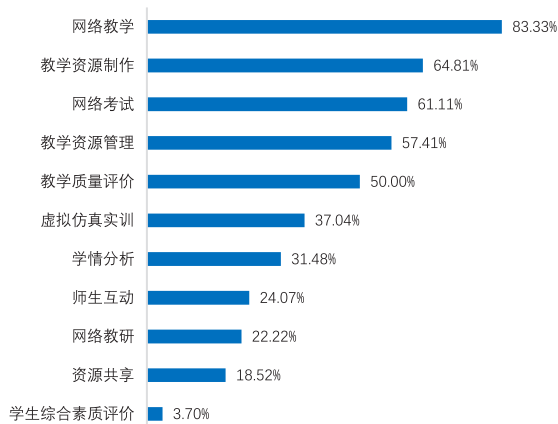


图 33 本科院校数字化教学系统功能使用情况

调查数据显示，92.59% 的本科院校将虚拟仿真技术应用于虚拟仿真实验教学（见图 34）。

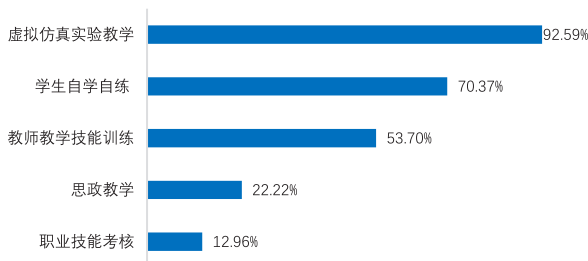


图 34 本科院校虚拟仿真技术主要应用情况

调查数据显示，全省有 74.07% 的本科院校建立了虚拟仿真实验教学中心，有 66.67% 的本科院校建立了虚拟仿真实验教学共享平台（见图 35）。

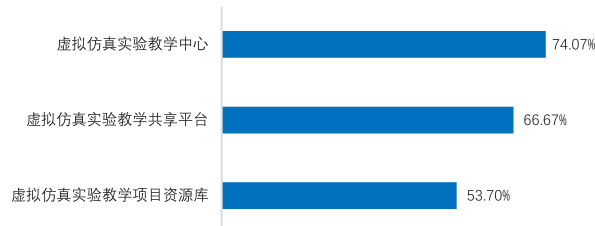


图 35 本科院校虚拟仿真实验教学系统建设情况

2. 管理信息化应用

结合调查数据分析，本科院校实现教育数字化管理的工作内容中，学校及资产类主要有图书馆管理，达 96.30%。学生类主要有学生学籍管理，达 98.15%。教师类主要有教师档案管理，达 83.33%。规划与决策类主要有教育统计管理，达 75.93%。教务类主要有成绩管理，达 100%。教学类主要有教学平台管理，达 94.44%。总务类主要有人事管理，达 94.44%（见图 36）。

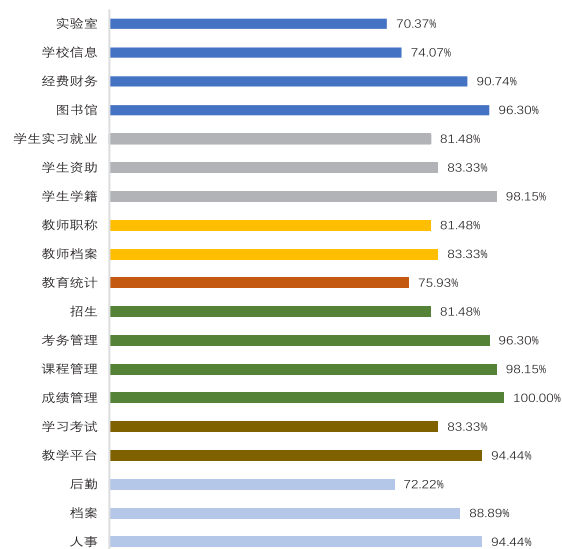


图 36 本科院校实现教育数字化管理的应用情况

调查数据显示，应用公共支撑服务系统的主要应用场景比例最高的是身份管理与认证系统和校园一卡通系统，达 88.89%（见图 37）。在各类基础数据应用方面，用于教学质量分析的比例最高，达 81.48%（见图 38）。

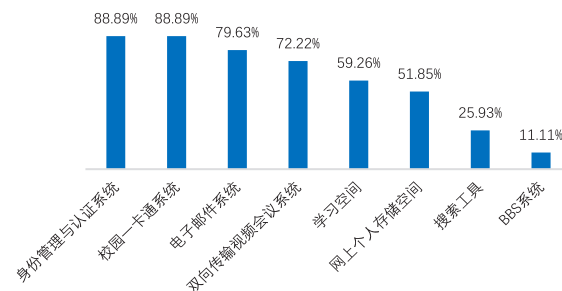


图 37 应用公共支撑服务系统的主要应用场景情况

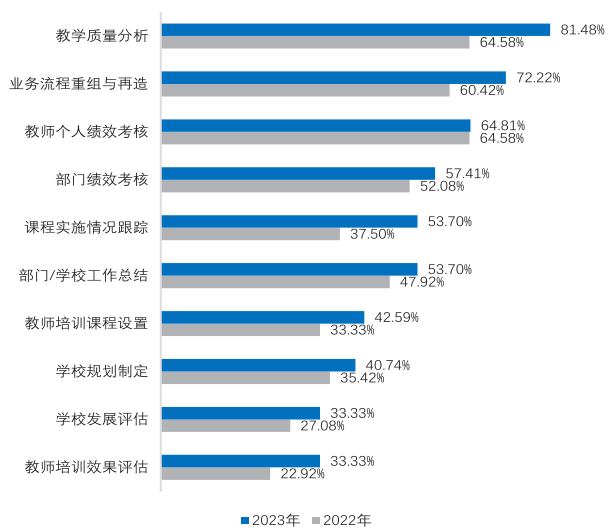


图 38 本科院校现有管理信息系统基础数据应用情况

3. 信息化服务应用

调查数据显示，本科院校的一卡通应用功能逐步丰富，且有 64.81% 的学校开通了虚拟校园卡。全省本科院校中有 90.74% 的学校实现了统一身份认证，且有 83.33% 的院校各系统之间的数据能进行集成与共享（见图 39）。

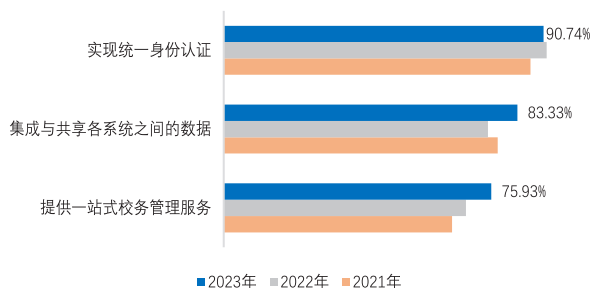


图 39 本科院校促进管理服务效率和治理水平采取的措施情况

调查数据显示，本科院校生成式人工智能技术在学校中的应用场景主要为信息搜索和整合，具体如图 40 所示。

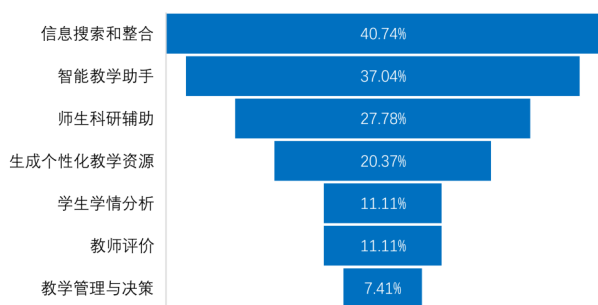


图 40 本科院校生成式人工智能技术应用情况

（五）数据治理与应用

调查数据显示，学校在数据治理中采取的措施中，有 92.59% 的本科院校建设或正在建设数据交换平台（见图 41）。

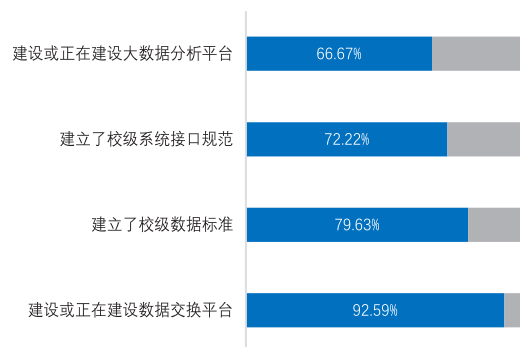


图 41 本科院校采取数据治理措施情况

（六）网络信息安全

调查数据显示，各本科院校对信息系统采取了一定的安全等级保护，以校园官网、教务系统、财务系统为主（见图 42）。

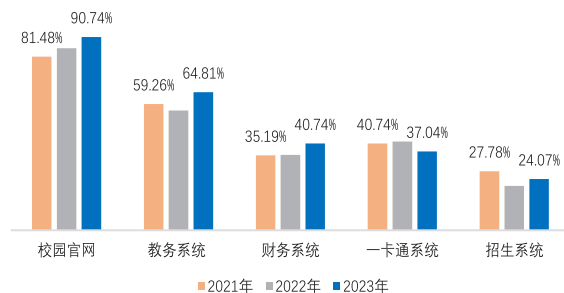


图 42 本科院校信息系统实施安全等级保护级情况

调查数据显示，在网络风险漏洞发现途径方面，有 96.30% 的本科院校由上级部门通知漏洞（见图 43）。全省本科院校中 100% 的学校安全监控系统覆盖了主要出入口、教学区和办公区。



图 43 本科院校网络风险漏洞发现途径情况

调查数据显示，有 90.74% 的本科院校通过实施实名制上网的措施来保障网络安全（见图 44）。

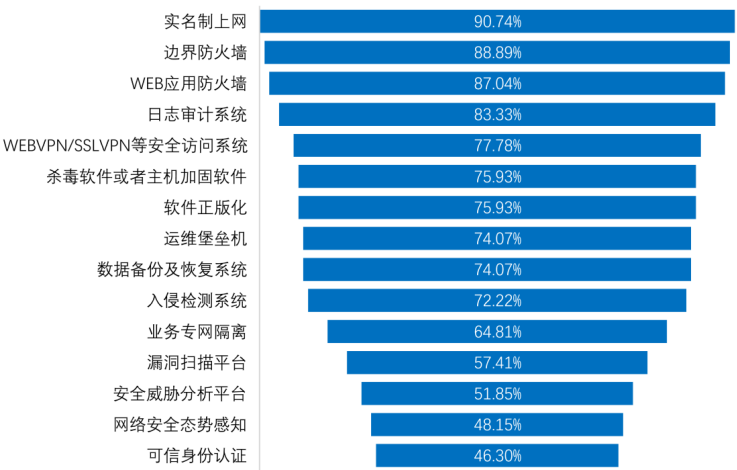


图 44 学校具备的网络安全技术措施情况

调查数据显示，本科院校现有网络安全管理制度的内容中占比最高的是机构部分（组织及职责制度等），达 98.15%。其次是总规部分（总体管理制度等），达 94.44%（见图 45）。

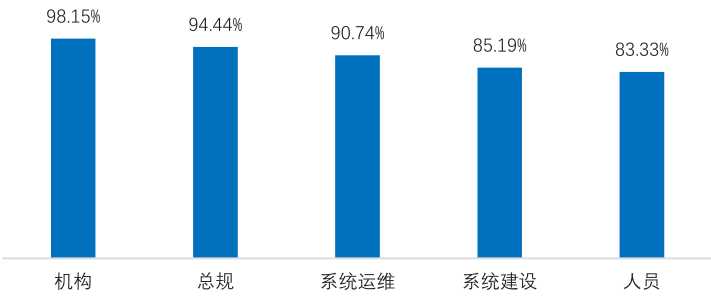


图 45 网络安全管理制度的内容

西安欧亚学院设立国家网络安全教育技术产业融合发展试验区“网安人才培养中心”

7 月 25 日，西安市雁塔区国家网络安全教育技术产业融合发展试验区“网安人才培养中心”在西安欧亚学院正式授牌。雁塔区国家网络安全教育技术产业融合发展试验区领导小组与西安欧亚学院签订合作协议，未来双方将在网络安全教育与人才培养方面展开深度合作，共同探索创新联合体新机制，为国家试验区建设贡献力量。

国家网络安全教育技术产业融合发展试验区由中央网信办、教育部、科技部、工业和信息化部共同组织实施，旨在探索网络安全教育技术产业融合发展的新机制新模式，形成一系列鼓励和支持融合发展的制度和政策，培育一批支撑融合发展的创新载体，推动在全国范围内形成网络安全人才培养、技术创新、产业发展的良好生态。

（供稿：西安欧亚学院信息工程学院）

■ 思想政治教育

新时代高校思政课落实《爱国主义教育法》的实践路径研究

吴欢, 胡玉兰

(陕西师范大学 马克思主义学院, 陕西 西安 710119)

摘要: 新时代《爱国主义教育法》的颁布实施, 是我国爱国主义教育法治化、规范化的重要标志。高校思政课作为对大学生进行爱国主义教育的重要阵地, 在贯彻落实《爱国主义教育法》的任务中肩负着重大的责任和使命, 但具体贯彻落实过程中也存在思政课教师贯彻落实的理念不足、爱国主义教育体系不够完善以及贯彻落实的实践能力不足等问题, 应从提升高校思政课教师贯彻落实教育理念、完善高校思政课爱国主义教育体系和深化爱国主义实践教育活动多方面加强高校思政课教育教学中对《爱国主义教育法》的贯彻落实, 为提升新时代高校爱国主义教育质量提供思政课教育教学有力支撑。

关键词: 高校思政课; 《爱国主义教育法》; 爱国主义教育体系

中图分类号: G641 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0006-55

爱国, 不仅仅是一个词语, 更是一种情感, 一种责任, 一种信仰。爱国主义深深植根于我们每个中华儿女的血脉之中, 是我们中华民族生生不息、繁荣富强的精神源泉, 因而加强爱国主义教育显得尤为重要。2019年11月, 中共中央、国务院印发了《新时代爱国主义教育实施纲要》, 规定了爱国主义教育的基本内容、重点对象和实践路径等, 为新时代爱国主义教育提供了明确的指导和政策支持。2023年10月24日, 中华人民共和国第十四届全国人民代表大会常务委员会第六次会议表决通过了《中华人民共和国爱国主义教育法》(以下简称《爱国主义教育法》), 并于2024年1月

1日起正式施行。《爱国主义教育法》共5章40条, 全面涵盖了爱国主义教育的目的、爱国主义教育的内容、教育对象以及实施路径等方面, 为高校思政课开展爱国主义教育提供了依据和法律保障。

一、新时代高校思政课贯彻落实《爱国主义教育法》的价值意蕴

高校思政课落实《爱国主义教育法》的重要内容, 是贯彻习近平总书记在实践活动中关于爱国主义教育的重要论述精神, 以及党中央决策部署的一项重大举措, 对于个人、社会和国家发展都具有十分重要的意义。

收稿日期: 2024-08-11

基金项目: 国家社科基金后期资助项目“大数据时代大学生价值观教育模式研究”(22FKSB040); 中国民办教育协会2023年度规划项目(学校发展类)“积极老龄化视角下我国民办老年教育发展的推进路径研究”(CANFZG23411); 西安欧亚学院2023年度校级科研基金项目“积极老龄化视角下民办老年教育发展的推进路径研究”(2023XJSK04)

作者简介: 吴欢, 女, 陕西渭南人, 法学博士, 陕西师范大学马克思主义学院副教授, 硕士生导师, 主要从事思想政治教育研究。

（一）促学生发展，育时代新人

高校是培养时代新人的摇篮，新时代《爱国主义教育法》的贯彻落实，能够更好的促进个人发展。首先，有助于大学生坚定理想信念，增强文化自信。新时代《爱国主义教育法》强调，要高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，通过高校思政课的引导和教育，加强学生对中国特色社会主义理论体系的认识，增强对社会主义理想信念的认同。文化则是人类精神生活中不可或缺的一环，它不仅包括知识与技能的传授，更包括对价值观、道德观和社会准则的传承。《爱国主义教育法》规定了爱国主义教育的内容包括中华优秀传统文化、革命文化以及社会主义先进文化的教育，通过对这些内容的深入学习，帮助学生了解中国历史和文化，可以有效地增强个体对自己作为中华民族一员的深刻认同与强烈归属感，从而树立正确的历史观、文化观和价值观，进而增强对中华文化的自豪感和自信心。

其次，有助于提升大学生思想道德水平，增强社会责任感。习近平总书记指出：“青年是引风气之先的社会力量，一个民族的文明素养很大程度上体现在青年一代的道德水准和精神风貌上。”^[1]《爱国主义教育法》明确规定了爱国主义教育的内容和任务，即弘扬爱国主义精神，培养学生的国家意识、民族自豪感和社会责任感。贯彻落实《爱国主义教育法》可以使学生更加清楚地认识到自己所担负的责任和使命，从而自觉承担社会责任，更加积极地投身理论学习和社会实践，为学生提供思想指引，帮助学生将自己的爱国情感内化于心，外化于行，树立强国之志，实践报国之行，成为“有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代青年”，从而更好地落实高校思政课立德树人的根本任务。

（二）凝社会之力，扬爱国之风

2012年，党的十八大提出了“社会主义核心价值观”，从国家、社会和公民个人三个层面明确了国家、社会和个人未来发展的目标和方向，并将“爱国”作为个人层面的价值准则之首，向我们提供了共同的价值追求。新时代《爱国主义教育法》指出，“爱国主义教育应

当坚持传承和发展中华优秀传统文化，弘扬社会主义核心价值观。^[2]”爱国主义作为中华民族的传统美德和核心价值观之一，具有强大的凝聚力和感召力，引领着人们的思想观念和行为准则。“爱国既是中华民族传统美德，也是当代中国公民基本道德规范和社会主义核心价值观的重要内容，是每一位中华儿女必备的基本素质，^[3]”有助于培养具有爱国主义精神的新时代青年，使社会成员在共同价值观的引导下团结一致，凝聚社会力量，维护社会稳定，促进社会精神文明建设。习近平总书记也明确指出：“要把爱国主义教育贯穿国民教育和精神文明建设全过程。”^[4]”同时爱国主义价值观弘扬社会正气，高校思政课贯彻落实新时代《爱国主义教育法》有助于抵制腐朽落后思想，以高素质人才引领社会风尚，营造积极向上的社会氛围，弘扬爱国主义之风气。

（三）强国家之魂，圆复兴之梦

“精神是一个民族赖以长久生存的靈魂，唯有精神上达到一定的高度，这个民族才能在历史的洪流中屹立不倒、奋勇向前。”^[5]”爱国主义是中华民族精神的核心，激励着一代又一代中华儿女为民族复兴、国家富强而艰苦奋斗。中华民族从落后于其他民族到如今屹立于世界民族之林，我们的祖国之所以能够历经风雨而不倒，正是因为我们有着坚定的理想信念和不屈不挠的民族精神做支撑。习近平总书记在纪念五四运动100周年大会上的讲话中强调：“历史深刻表明，爱国主义自古以来就流淌在中华民族血脉之中，去不掉，打不破，灭不了，是中国人民和中华民族维护民族独立和民族尊严的强大精神动力。”^[6]”

近代以来，面对西方列强的压迫和入侵，无数中华儿女英勇奋斗，凭着对祖国的一腔热爱，用他们的生命铸就国家的辉煌。进入新时代，以习近平同志为核心的党中央提出新时代中国特色社会主义的重要指导方针和实践要求，即进行伟大斗争、建设伟大工程、推进伟大事业、实现伟大梦想。这“四个伟大”深刻体现了中华民族和中国人民对美好生活的向往与追求，展示出了不怕困难、勇往直前的民族精神。爱国主义作为一种精神力量，能够激发

人们的爱国情感和民族自豪感,为实现“四个伟大”和中国梦提供了强大的精神动力和价值支撑。

青年兴则国家兴,青年强则国家强。“持续推动现代化强国建设,需要更多具有深厚爱国情怀和过硬政治素养的青年人才。^[7]”中华民族伟大复兴中国梦的实现还需要更多爱国者的共同努力,青年则是其主力军,高校思政课积极贯彻落实新时代《爱国主义教育法》,对大学生进行爱国主义教育,能够培养具有深厚爱国情感的高素质人才,助力中华民族伟大复兴中国梦的实现。

二、新时代高校思政课贯彻落实《爱国主义教育法》存在的不足

在新时代背景下,《爱国主义教育法》的出台,为高校思政课进行爱国主义教育提供了指导和保障,但高校思政课在贯彻落实的过程中还存在很多不足之处,需要我们进一步探讨和分析。

(一) 高校思政课教师贯彻落实理念不足

在教育广阔天地里,教师不仅是传道授业者,更是学生思想的引领者,教师的教育理念如同灯塔,指引着学生成长的方向,但是部分高校思政课教师在贯彻落实新时代《爱国主义教育法》的过程中存在一些理念上的不足。首先,“爱国主义是一个历史范畴,其内容丰富并随着时代变化而变化,只有紧密结合时代特征,才能通过爱国主义教育有效地把受教育者的爱国情感和爱国意识转化为爱国主义的现实力量。^[8]”学生是课堂参与的主体,一些高校思政课教师固守传统教学理念,对新事物、新思想的接受程度不高,无法将最新的教育理念和教学方法融入到爱国主义教育中来,没有跟上时代发展的步伐,仍旧采用填鸭式的教学方法,课堂教学以理论输出为主,忽视了学生的主体地位和个体差异性,学生更多的是被动接受理论知识,很少主动参与课堂,没有对其进行深刻地思考和讨论,他们对于爱国主义的理解还停留在表面,难以对其产生心灵上的共鸣,使得思政课教育效果事倍功半。其次,高校思政课教师对《爱国主义教育法》的立法背

景、核心内容和精神实质理解不够深入,在贯彻落实过程中存在偏差。他们只是将其作为思政课的一项教学任务,简单进行理论的传达,却没有充分认识到《爱国主义教育法》的贯彻落实在培养学生爱国情怀、增强学生民族自豪感和责任感方面的作用,忽视了情感教育的重要性。

(二) 高校思政课爱国主义教育体系不够完善

在构建高校爱国主义教育体系的过程中,爱国主义教育作为其灵魂与核心,在高校思政课贯彻落实新时代《爱国主义教育法》的过程中发挥着重要作用,但是,我们也必须清醒地认识到,高校爱国主义教育体系还不够完善,这在一定程度上影响了爱国主义教育效果,同时也给《爱国主义教育法》的贯彻落实带来困难。高校爱国主义教育体系在爱国主义教育方法、内容、资源挖掘、师资队伍等各方面都存在一定的不足之处。首先,高校思政课爱国主义教育方式单一。当前,高校思政课进行爱国主义教育更多还是采用传统教学方式,师生互动不足,还是以课本理论灌输为主,缺乏创新性和趣味性,难以吸引学生,因此很难提高学生参与度。其次,教学内容缺乏时效性和时代性。高校思政课爱国主义教育在内容上多集中于爱国主义历史教育,不能很好的与当代热点话题以及学生生活实际相联系。再次,教育资源开发不足。高校思政课教师资源开发意识淡薄,以及部分高校由于地理位置或资金限制,难以获取丰富的教学资源,因此教学还是局限于传统理论框架和教材,缺乏多样化的教学资源,仅仅依靠课本,教学效果和教学目标难以达成。最后,师资队伍建设不足。部分思政课教师自身缺乏坚定的政治方向,导致在对

(三) 思政课贯彻落实的实践能力不足

实践性是思想政治学科的重要特征之一,

实践也是人的思想品德和政治素质提升的基础。高校思政课要贯彻落实新时代《爱国主义教育法》，在进行爱国主义教育的过程中就需要通过实践活动来深化学生的情感体验，从而促进学生对爱国主义的理解。然而，在高校思政课授课过程中，虽然《爱国主义教育法》明确了爱国主义教育的目标和具体内容，但在实际教学过程中，实践环节往往被忽视或者弱化，部分学校的思想政治课堂即使有实践环节，大多也因为时间、资源等限制难以充分展开，学生缺乏亲身体验和感受爱国主义精神的机会，不能将理论知识应用于生活实际，对爱国主义精神的认知局限于课本，因此难以真正理解和掌握爱国主义思想的实质。

三、新时代高校思政课贯彻落实《爱国主义教育法》的实践路径

针对新时代高校思政课贯彻落实《爱国主义教育法》存在的不足之处，应从提升教师教育理念、完善爱国主义教育体系和深化实践教学三个方面着手，加强高校思政课教育教学中对《爱国主义教育法》的贯彻落实，为提升新时代高校爱国主义教育质量提供思政课教育有力支撑。

（一）提升高校思政课教师贯彻落实教育理念

理念是行动的先导，“爱国主义教育理念是爱国主义教育发展的内在驱动力量，具有正向激励、整合要素以及规范行为的功能，爱国主义教育只有在先进科学的理念的指导下才能够实现跨越式发展。^[9]”因此，高校思政课教师在进行爱国主义教育的过程中，要与时俱进，树立新时代爱国主义教育理念，尊重学生主体地位，针对不同学生的特点和需求，采取差异化教学策略，引导学生积极参与课堂。

“爱国之情是个体在接受和认可爱国主义教育的基础上，产生出热爱祖国的爱国主义情感。^[10]”高校思政课教师在传输知识的同时，还要注重对学生的情感教育。首先要厚植爱国主义情怀。让学生深入了解国家的历史文化和传统，通过情感教育，引导学生清楚地认识到

自己所肩负的重大历史使命，对学生进行广泛的理想信念教育，帮助学生树立正确的思想观念。其次，营造爱国主义教育氛围。建设良好的班级文化，宣传具有爱国主义精神的先进典型和模范人物，鼓励学生向榜样模范学习，让学生在潜移默化中加深对爱国主义的理解，产生思想和情感上的共鸣。普及和宣传新时代《爱国主义教育法》立法原则、任务、要求等内容，帮助学生明确爱国主义教育学习目标和任务，增强对该法的认识 and 了解。最后，建立激励机制。对于在爱国主义教育过程中积极参与，表现突出的学生给予物质或精神奖励，强化学生爱国主义情感和行为，激发学生参与爱国主义教育的积极性和创造性。

（二）完善高校思政课爱国主义教育体系

“学校应将爱国主义教育纳入学校教育的全过程、各环节，将爱国主义教育内容融入各类学科和教材，挖掘归纳不同学科所蕴含的爱国主义元素、发挥其具体的爱国主义教育功能，创新爱国主义教育形式。^[10]”高校思政课要贯彻落实新时代《爱国主义教育法》，就需要完善爱国主义教育体系，通过各方面不断改进，增强爱国主义教育效果。首先要创新教学方式。教师要改变传统教学方式，采用多元化的教学方法，比如互动式教学、案例教学、项目式学习等，在教学方法中运用数字化资源，引导学生积极参与课堂，借用网络平台、多媒体等信息技术手段，拓宽教学渠道，提高学生学习兴趣，增强教学的有效性和针对性。

其次要充实教学内容。新时代《爱国主义教育法》从多个方面具体规定了爱国主义教育的丰富内容，高校思政课在贯彻落实新时代《爱国主义教育法》的过程中，除了要强调核心教育内容，比如中国特色社会主义理论体系、国家历史与民族精神、国家成就与时代精神等内容，还要将新的时代元素融入到爱国主义教育中，结合当前国际形势和国家安全战略，加强对学生的国情教育、国家安全教育；突出社会主义核心价值观教育，引导学生树立正确的价值观和道德观，并以此作为自己的行为准则；在保持民族自豪感的同时，了解不同国家的文化和发展，培养学生的国际视野，将课本知识

与当代热点话题和学生实际相联系, 增强爱国主义教育的时代性。

再次要开发教育资源。教育资源是高校思政课进行爱国主义教育的重要载体, 也是强化爱国主义教育的重要手段。教材是最主要的课程资源, 作为思政课教师, 要深入研究爱国主义教育教材, 挖掘爱国主义元素, 结合重大纪念日和时事热点让学生深入了解民族精神和时代精神, 但是不能局限于教材。利用多媒体教学资源, 采用线上线下相结合的方式, 通过视频、音频、图片等, 创设情境, 将爱国主义教育内容以更加生动、形象的方式呈现给学生, 吸引学生参与互动。整合校内外资源, 将爱国主义教育与其他学科进行跨学科融合, 并充分利用外部资源, 使其更好地服务于教学。

最后要建设高素质教师队伍。“爱国主义教育工作者队伍是实施爱国主义教育的主体, 其队伍建设决定了爱国主义教育的成效与结果, 因此, 必须建设一支年龄结构合理、人员配备充足、专兼结合、综合素质高的爱国主义教育工作者队伍。^[1]”教师要积极开展爱国主义教育理论研究, 扩展知识储备, 提高自身素质, 树立爱国情怀, 践行爱国主义精神, 为学生提供现实榜样。学校要注重考察教师的专业素养、教学能力和爱国情怀, 选拔具有优秀素质的教师加入师资队伍, 加强爱国主义教育师资培训和管理, 提高其教育水平和专业素养。教师之间加深互动和交流, 形成教师团队, 共同开展教学研究和实践活动, 促进教师之间沟通合作, 共同提高教学水平, 打造一支高素质、有情怀、有能力的思政课教师队伍, 为《爱国主义教育法》的有效实施提供有力保障。

(三) 深化爱国主义实践教育活动

新时代《爱国主义教育法》规定, 各级各类学校应当将课堂教学与课外实践相结合, 加强校园文化建设, 组织学生参加爱国主义校外实践活动。通过开展爱国主义教育讲座, 邀请爱国人士、英雄模范等进课堂, 与学生面对面交流, 分享他们的爱国故事和心路历程, 使学生在交流互动中, 深刻体会爱国主义的丰富内涵。组织学生到革命老区、历史名城等地进行研学旅行, 参观红色教育基地、历史博物馆、

烈士陵园等, 让学生在实地考察中感受革命先烈们为国家英勇牺牲的伟大精神。通过模拟历史情境、扮演历史人物, 增强学生历史责任感。开展以“爱国”为主题的征文、摄影、绘画、演讲、辩论赛等活动, 鼓励学生通过语言和文字表达对祖国的热爱和祝福。组织学生走出课堂、走出学校, 积极参与社区服务、扶贫、支教等社会实践活动, 在实践中亲身体验奉献国家和社会的乐趣与价值, 将思想政治课堂与学生社会实践相结合, 理论联系实际, 让学生真正将爱国之情转化为报国之行之。

作为新时代的中华儿女, 我们肩负着继往开来的历史使命, 新时代《爱国主义教育法》对我们提出了新的要求, 明确了我们的学习目标和学习任务。高校思想政治课堂则是深入学习国家历史, 培养爱国情怀的主要阵地, 但高校思政课贯彻落实新时代《爱国主义教育法》是一项长期而艰巨的任务, 必须不断探索和创新教育路径。要深刻认识到, 爱国不仅仅是一种情感表达, 更是一种实际行动, 因此必须努力学习, 提高自身素质, 坚定爱国之志, 传承和弘扬中华优秀传统文化, 增强文化自信, 为国家的文化软实力注入新的活力。高校思政课教师要与学生共同携手, 以满腔的热情和坚定的信念, 投身于爱国主义的伟大事业中, 用实际行动, 书写新时代的爱国篇章, 真正将新时代《爱国主义教育法》落到实处。

参考文献:

- [1] 习近平. 在同各界优秀青年代表座谈时的讲话 [N]. 人民日报, 2013-05-05 (002).
- [2] 中华人民共和国爱国主义教育法 [N]. 人民日报, 2023-10-25 (005).
- [3] 蓝汉林, 钟超, 闫雨露. 习近平关于青年爱国主义教育论述研究 [J]. 浙江工业大学学报 (社会科学版), 2019, 18(02): 137-143.
- [4] 习近平. 大力弘扬伟大爱国主义精神 为实现中国梦提供精神支柱 [N]. 人民日报, 2015-12-31 (01).
- [5] 习近平. 习近平谈治国理政 (第二卷) [M]. 北京: 外文出版社, 2017, 47-48.
- [6] 习近平. 在纪念五四运动 100 周年大会上的讲话 [N]. 人民日报, 2019-05-01 (02).

- [7] 曾卉. 试论新时代高校爱国主义教育的重要作用及策略[J]. 教师博览, 2023, (36): 21-23.
- [8] 魏金明. 高校爱国主义教育面临的挑战和路径选择[J]. 福州大学学报(哲学社会科学版), 2010, 24(03): 92-95.
- [9] 李莎莎. 新时代高校爱国主义教育体系完善研究[D]. 武汉: 华中师范大学, 2023.
- [10] 潘红祥, 雷家昂. 《爱国主义教育法》的时代方位、精神内核和实践进路[J]. 中南民族大学学报(人文社会科学版), 2024, 44(07): 60-68.
- [11] 刘嘉圣. 新时代爱国主义教育的实践路径[J]. 学校党建与思想教育, 2020, (03): 27-31.

Research on the Path of Implementing the “*Patriotism Education Law*” in College Ideological and Political Courses in the New Era

WU Huan, HU Yulan

(College of Marxism, Shaanxi Normal University, Xi'an 710119, China)

Abstract: The promulgation and implementation of the “Patriotism Education Law” in the new era is an important symbol of the legalization and standardization of patriotism education in China. As an important position for patriotism education for college students, ideological and political courses shoulder great responsibilities and missions in the implementation of the “Patriotism Education Law”. However, in the process of specific implementation, there are also some problems such as weak implementation sense of ideological and political teachers, poor patriotism education systems and insufficient practical capability of implementation. Therefore, we should strengthen the implementation of the “Patriotism Education Law” in the education and teaching of college ideological and political courses from the following aspects: strengthening the implementation sense of college ideological and political teachers, improving the patriotism education systems of college ideological and political courses, and deepening the practical education activities of patriotism. Only in such a way can strong supports for ideological and political education and teaching be provided and the quality of college patriotism education in the new era be improved.

Key Words: college ideological and political course; “*Patriotism Education Law*”; education system of patriotism

■教育教学改革

基于“内卷化”视角的高职教师发展路径探析

冷翔¹, 王维红²

(1. 泰州职业技术学院 智能制药与化工新材料学院, 江苏 泰州 225300; 2. 海南师范大学 教育学院, 海南 海口 571158)

摘要: 从“内卷化”这一社会学概念入手, 深入研究其对高职教师队伍发展的影响及应对策略。清晰界定“内卷化”的概念和背景, 点明其在教育领域的具体表现, 特别是对高职教师的职业发展和教育质量所带来的负面效应。详细分析高职教师队伍所面临的“内卷化”压力, 并从个体、学校以及社会三个层面提出具体的纾解策略, 涵盖优化时间管理、增强职业技能、关注心理健康、提供公平的评价机制、构建多元化的职业发展通道等。为缓解教育领域的内卷现象, 推动高职教师的成长以及提升教育质量提供有益的参考。

关键词: “内卷化”; 高职教师; 职业发展路径

中图分类号: G715.1 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0006-61

一、“内卷化”概念探析

(一) “内卷化”定义

“内卷化”是一个复杂的社会学概念, 它描述了一种文化或社会在经济、教育等领域内部竞争加剧、但不带来相应生产力提升的状态。这一概念最初由人类学家格尔茨在研究印度尼西亚农业时提出, 用来描述在人口增长和制度阻碍的双重压力下, 农业社会通过加剧内部细化工作和技术复杂化而非通过技术创新或结构改变来应对外部压力。他给出了“内卷化”的一般概念: 系统在外扩张条件受到严格限定的条件下内部不断精细化和复杂化的过程^[1]。根据学者研究, “内卷化”也称“制度过密化”, “制度过密化”理论的产生和发展主要得益于黄宗智、杜赞奇两位学者, 他们分别在研究中国农村经济和国家政权建设问题时阐释了对“制度过密化”理论的见解^[2]。

随着时间的推移, “内卷化”概念在讨论社会问题中有了更广泛应用。“内卷化”从农业发展术语到更广泛的社会现象的演变, 反思

了它在教育和就业等生活各个方面的影响^[3]。近年来, “内卷化”一词在我国网络文化中获得了新的含义, 特别是针对教育和工作环境的竞争压力。它被用来形容那种在密集竞争环境中, 为了获得微小优势而进行的过度努力和恶性竞争。这种“内卷化”常常表现为个人为了保持竞争力而进行无休止的加班和学习, 导致工作和学习环境的普遍加剧竞争而不是寻求创新或合作的方式来实现共同进步。

(二) “内卷化”的社会学基础

“内卷化”的社会学基础与其研究历史在社会学领域内占据了重要的地位, 思考反映了社会动态、文化演变与经济交织影响。

“内卷化”, 最初作为一个描述农业社会发展停滞不前的人类学概念, 逐渐扩展到社会学领域, 用以分析和解释社会、文化模式在一定发展阶段无法突破自身局限, 只能在内部继续复杂化和深化的过程。社会学家往往通过分析“内卷化”的形成机制和功能, 揭示了其背后的社会结构和文化逻辑。从社会结构来看, “内卷化”

收稿日期: 2024-08-12

作者简介: 冷翔, 男, 江苏靖江人, 泰州职业技术学院智能制药与化工新材料学院助教, 主要从事高等教育管理研究。

不仅仅是个体行为的简单重复,而是与社会结构的紧密相连,反映了资源分配的不平等、社会竞争的激烈以及文化期望的高压。在高度竞争的社会环境中,逐步形成了一种貌似进步但实际上导致资源浪费和个体疲惫的社会现象。

从社会学角度理解“内卷化”,关键在于,它是社会结构和文化价值观共同作用的结果。

“内卷化”反映了社会对于“成功”的追求和对于“优秀”的定义,在教育、职场乃至日常生活中都有体现。社会结构的层面,如教育体制和劳动市场的配置,促使个体为了获得有限的资源而投入过多的努力,从而导致了个体之间的过度竞争。文化价值观的层面,社会对成功的渴望和对优秀的崇拜,进一步加剧了“内卷化”现象。这种社会和文化背景下,“内卷化”成为了一种普遍的社会现象,不仅限制了个体的发展空间,也造成了社会资源的浪费。

理解“内卷化”的社会学基础和其研究历史,有助于更加深入地分析当前社会中的竞争现象和文化压力,以及这些因素如何塑造了社会结构和个体行为。通过从社会学角度对“内卷化”的深入探讨,可以更好地理解和应对这一复杂的社会现象,寻找促进社会公正和个体发展的新途径。

(三) “内卷化”在教育领域的体现

从学生角度来看,教育领域的“内卷化”体现在大学生对绩点的过度追求中,这种追求导致了学生学习的自我疏离感、反常的学习后果、个体的无意义感与无力感,以及师生同学关系的紧张。这一现象不仅是现代化国家的普遍存在的“学校异化”因素影响的结果,也是根植于我国社会与高校的传统和现实的产物。研究表明,为了在社会人才选拔中脱颖而出,大学生不仅追求课程成绩,还参与各种竞争性行为,这种符合“有增长、无发展”的内卷特征的行为凸显了教育“内卷化”对师生的影响^[5]。从高职教师角度来看,教师对于批判性思维的理解及其对教育的影响存在误区,他们认为通过教学能够激发学生的批判性思维,但实际上仅仅聚焦于学科理解上,未能真正培养学生的高阶认知能力^[6]。在诸如此类的“内卷化”现象中,教师在追求教育效果的过程中可能忽视

了真正的教育目标和学生能力的全面发展。从学校层面来看,教育实践与追求高质量教育成果之间的脱节显著。学校往往过分重视量化指标,如考试成绩和就业率,而忽视了教学质量和学生全面发展。这导致教师为了个人的职业发展而投入大量时间在提升这些指标上,进而忽略了创新教学方法和激发学生学习兴趣。这种偏差不仅增加了教师的竞争压力,还可能使学生的学习动机和兴趣发生偏离,从而可能引发师生间的不满和焦虑,最终未能有效提升教育的整体质量。

二、高职教师队伍面临的 “内卷”压力

高校教师是高校运行的主体,也是高校落实“立德树人”的实践主体,高校教师承担着人才培养和科技创新的双重责任^[7]。在“内卷化”这一社会现象的推动下,高职教师群体所面临的职业压力呈现逐步上升的趋势,这种压力不仅显著增加了工作负担,更在社会文化层面催生了一系列与竞争文化相关的网络流行语。例如,人们常用“卷王”一词来形容那些通过加班熬夜等手段,力求在激烈的职业竞争中超越同行。这种对于超越的不懈追求,表面上看似对个人职业发展有益,实则反映出了一种畸形的竞争观念和工作态度。

(一) 工作环境与职业压力的加剧

在“内卷化”的影响下,高职教师所面临的工作环境和职业压力明显加剧。非教学性工作的增加,如行政任务、会议参与、以及学校活动的筹备等,显著占据了教师的工作时间,进而增加了他们的工作负担。有学者深入研究了工作量与高职教师福祉之间的关系,研究表明,教师工作负担的增加与其福祉水平之间并非简单的线性关系,这显示出工作负担增加对教师个体影响的复杂性^[8]。同时,备课和带队比赛的责任也在不断增加,这不仅影响了教师的个人生活质量,还可能导致工作满意度的降低。这种趋势背后的原因复杂多样,包括教育政策的变化、社会对教育成果的期待升高、以及学校管理层对高职教师工作绩效的评估标准

日趋严格。这种情况下, 教师在尽力满足教育质量的要求同时, 还必须应对与教学相关和不相关的增加工作量, 这无疑加大了他们的心理和身体压力。

(二) 评价与晋升的压力

在评价与晋升的压力方面, 以科研成果和比赛为中心的评价体系对教师的教学方式和教育质量产生了巨大影响, 同时也给高职教师带来了心理上的压力。这种基于科研和比赛的评价体系可能导致教师过分关注短期的学术成果, 而忽视了学生长期学习和发展的需要。此外, 职业晋升的难度, 包括晋升通道的狭窄和晋升以及奖励标准的不透明, 进一步增加了高职教师的职业发展压力。高职教师评价系统的设计和实施中存在的问题, 如评价者培训的不足、结果的可靠性问题、以及对教师质量与教学质量区分不明确等, 都是学术研究中多次出现的主题^[9]。

(三) 职业发展与资源获取受限

教师在职业晋升过程中面临的瓶颈主要体现在职位的稀缺性、晋升过程的激烈竞争以及晋升标准的不一致性。职位稀缺性意味着即便高职教师具备了晋升的条件和能力, 也难以找到相应的晋升机会。激烈的竞争进一步加剧了这一现象, 导致教师为了脱颖而出, 可能不得不投入大量时间和精力在非教学活动上, 以满足晋升的各项非正式标准。晋升标准的不一致性也使得高职教师在追求职业发展时感到迷茫和不确定, 不同学校甚至不同学区对晋升所需条件的解释和应用可能大相径庭。

另一方面, 高职教师专业发展所需资源的有限性也是一个问题。培训机会的不足、学习资料的匮乏、软硬件技术支持的不充分以及与本科院校教师的竞争激烈等, 都限制了教师个人的成长。这不仅影响了教师的教学质量, 也影响了他们适应新教育理念和技术的能力。在当前教育环境快速变化的背景下, 这些限制性因素可能会导致教师在专业知识和技能上与时俱进的能力受阻, 从而影响到学生的学习效果和教育体验。

(四) 教育体系内部的竞争文化

在高职教育环境中, 竞争文化的普遍性不

仅催生了“内卷化”现象, 还加剧了教师与学生之间的不健康关系。这种环境下, 高职教师和学生常常为了追求更高的成绩和评价而投入大量的时间和精力, 导致教学和学习过程变成了一场无休止的竞争。长期处于如此环境中, 教师的心理健康会受到严重影响, 工作满意度下降, 教育热情也会逐渐消退。更严重的是, 这种过度竞争和“内卷化”的文化可能会导致教师出现职业倦怠, 长期以往, 不仅影响教师的职业生涯发展, 还会对学生的成长和教育质量产生不利影响。据研究表明, 教师职业位列十大压力职业之中。这表明教师不仅要承受着巨大的职业压力, 同时还需要长期的情感付出, 加之教师职业工作的对象与内容的单一重复, 导致教师很容易出现职业倦怠等情况^[10]。因此, 构建一个健康的教育环境, 减少不必要的竞争压力, 对于促进教师和学生的身心健康及教育质量的提升至关重要。

三、“内卷化”下高职教师发展的纾解路径

要深入解决“内卷化”对高职教师群体带来的负面影响, 必须从其内涵机制入手, 即在外部的扩张受限的条件下, 系统内部不断进行精细化和复杂化的过程。解决这一问题需从内外两个方面同时着手: 外部方面, 通过打破既有的界限, 为组织提供发展新空间; 内部方面, 则需要优化发展策略, 避免无效竞争导致的发展停滞。具体策略包括从个体层面、学校层面、以及社会层面入手, 制定并实施一系列细致的策略和方法, 以此破解“内卷化”现象对教育系统的影响, 推动教育行业健康、可持续发展。

(一) 个人层面的策略

在个人层面的策略中, 时间管理和工作效率的优化至关重要。有效的时间管理不仅有助于高职教师更好地平衡工作与生活, 还能够提高工作效率, 使得有限的时间内能够完成更多的任务。教师可以通过掌握并运用高效的时间管理工具和技巧来实现这一目标。

其次, 提升职业技能和促进知识更新是教师个人发展重要的一部分。随着教育领域的不

断变化和发展,新的教学理念、技术和方法层出不穷,教师需要不断地学习和更新自己的知识储备和教学技能。例如,教师可以通过参加专业培训、研讨会和学术会议,阅读最新的教育研究文献,以及积极参与教师学习社区等方式来实现知识更新。通过这样的持续学习和自我提升,教师不仅能够提高自己的教学水平和专业素养,还能够更好地适应教育领域的变革和挑战,为学生提供更优质的教育服务。

此外,教师个人应注重心理健康维护和自我调节。教师职业往往伴随着巨大的心理压力,包括教学压力、学生问题、家长沟通等方面的挑战。因此,教师需要学会有效地管理这些压力,保持良好的心理状态,以维护自己的心理健康。高职教师可以通过定期进行心理咨询和心理健康评估,参与放松和减压活动,培养健康的生活方式,以及建立良好的社交关系等方式来维护自己的心理健康。通过这些方法,教师可以更好地应对工作和生活中的挑战,保持积极乐观的心态,提高工作效率和生活质量。

通过优化时间管理和提升工作效率、持续学习和知识更新,以及注重心理健康维护和自我调节,教师可以更好地应对“内卷化”带来的挑战,促进个人职业发展的同时,保持良好的心理状态和生活质量。从个人层面的策略出发,不仅有助于提高高职教师的工作效率和生活品质,也能够为整个教育体系的健康发展做出积极的贡献。

(二) 学校层面的支持

在当今日益“内卷化”的教育环境中,学校成为了缓解这一现象、促进教师专业成长和维护师生和谐的关键因素。通过提供制度保障和拓宽晋升通道,教师可以感受到职业发展的可能性和职业安全感,从而更加积极地投身于教育事业。包括对教师工作表现的公正评价、教师提供多元化的发展路径,使他们能够根据自己的兴趣和专长选择最合适的职业道路。此外,建立教师发展和培训项目中心,为教师提供持续的学习和成长机会,是一种重要的方式。通过这样的机构,教师能够获取到最新的教育理论知识,学习先进的教学方法,同时也能够与其他教师进行知识和经验的交流,共同进步。

加强校园文化的建设,创建一个积极、包容、鼓励创新的校园环境,对于促进师生和谐也十分重要。良好的校园文化可以激发教师和学生的积极性,增强他们对学校的归属感,同时也有助于减轻教育“内卷化”带来的压力。通过举办各种文化活动,如教师和学生共同参与项目、校园开放日等,学校可以加强师生间的交流与理解,构建一个和谐共融的教育环境。总的来说,学校的支持对于应对教育“内卷化”至关重要,通过提供制度保障、拓宽晋升通道、建立教师发展中心以及加强校园文化建设,可以有效地促进教师的职业成长,提高教学质量,同时保障学校教育环境的和谐稳定。这不仅需要学校管理层的积极行动,也需要全体师生的共同努力和参与,共同营造一个包容性、发展性和和谐性并存的教育生态。

在当今日益“内卷化”的教育环境中,学校扮演着至关重要的角色,成为了缓解这一现象、促进教师专业成长和维护师生和谐的关键角色。随着社会的不断进步和竞争的加剧,教育领域也面临着越来越大的压力和挑战。而在这样的背景下,学校不仅仅是知识传授的场所,更是一个塑造教师未来发展的重要平台。

第一,通过提供制度保障和拓宽晋升通道,学校能够为教师们营造一个积极向上的工作氛围。教师们可以感受到职业发展的可能性和职业安全感,从而更加积极地投身于教育事业。制度保障和晋升通道的拓宽不仅可以激励教师们不断进取,也能够有效地留住优秀的教育人才,为学校的发展注入新的活力。

第二,公正评价和多元化的教师发展路径也是关键所在。教师的工作表现应该得到公正的评价,而不是简单地依据某些指标来衡量。而提供多元化的发展路径,则能够让教师根据自己的兴趣和专长选择最合适的职业道路,从而更好地发挥自己的潜能,为学生的成长提供更好的支持。

第三,建立教师发展和培训项目中心,为教师提供持续的学习和成长机会。通过这样的机构,教师们能够获取到最新的教育理论知识,学习先进的教学方法,同时也能够与其他教师进行知识和经验的交流,共同进步。这不仅有利于

助于提升教师的专业水平,也能够为学生提供更优质的教育资源。

第四,加强校园文化的建设同样是不可或缺的一环。一个积极、包容、鼓励创新的校园环境能够有效地促进师生和谐。良好的校园文化可以激发教师和学生的积极性,增强他们对学校的归属感,同时也有助于减轻教育“内卷化”带来的压力。通过举办各种文化活动,学校可以加强师生间的交流与理解,构建一个和谐共融的教育环境。

(三) 政策制定和教育改革

在政策制定和教育改革的背景下,必须深入思考如何有效地调整教育政策以缓解教师的负担,激励他们的发展,并推进教育体制改革,优化教师评价体系。这一系列的措施不仅能够改善教师的工作环境,还能激发教师的教学热情 and 创新能力,从而全面提高教育质量。

首先,调整教育政策是解决当前教育问题的关键之一。这包括减轻教师的工作负担,确保他们有足够的时间和精力来关注教学和学生的发展。过多的行政工作和额外的任务会分散教师的注意力,降低他们的工作效率,进而影响到教育质量。因此,政府和相关部门应当审慎评估现行政策的实施效果,及时调整不合理的规定,为教师创造更加宽松的工作环境。

其次,建立激励机制是提高教师积极性和工作动力的有效途径。教师是教育事业中的中坚力量,他们的辛勤付出和专业贡献应当得到充分的认可和回报。因此,政府可以通过薪酬福利、职称晋升、荣誉表彰等方式,激励教师积极参与教学改革和教育创新。这样不仅能够增强教师的职业荣誉感和自豪感,也能够有效地提升他们的工作热情和教学水平。同时,教育体制改革也是必不可少的一环。特别是在优化教师评价体系方面,学校和教育行政部门需要建立起公正、科学、全面的评价机制,使教师的评价更加客观、公正,更加关注教学质量和教育效果。

通过这些措施,可以为教师提供更合理的工作负担和更充分的职业发展空间,使他们能够更专注于教学和学生的发展。同时,通过激励机制,可以进一步激发教师的工作动力和创

新精神,提高教育质量。这些改革举措不仅有助于提升教师的职业地位和社会认可度,还能够促进教育资源的合理分配和利用,进一步推动教育公平和质量的提升,为社会培养更多有能力和有责任感的公民。

四、结 语

本文通过对“内卷化”概念的深入分析、高职教师队伍面临的压力研究以及提出的纾解路径三个主要部分的论述,揭示了“内卷化”现象在教育领域的深刻影响及应对策略。“内卷化”作为一种社会学概念,其对高职教师个体和整个教育系统造成了显著影响。教育领域的“内卷化”不仅体现在学生的过度竞争上,也体现在高职教师的职业发展、工作环境以及与学生和家长的互动中,导致高职教师面临巨大的工作压力和职业倦怠。“内卷化”现象强化了以成绩为中心的教育评价体系,加剧了教育资源的不均衡分配,造成高职教师专业成长的路径受限,同时影响了教育质量和教育公平。

为应对“内卷化”对高职教师队伍造成的消极影响,本文认为,应从个体、学校和社会三个层面出发,以解决高职教师队伍发展中的“内卷化”问题。在个人层面,提倡高职教师通过优化时间管理、提升职业技能以及关注心理健康来应对“内卷化”带来的压力,从而提高个人的工作效率和生活质量。在学校层面,建议学校为高职教师提供更加公正的评价机制和多样化的职业发展路径,通过建立高职教师发展中心和加强校园文化建设来促进高职教师的专业成长和师生之间的和谐关系。在社会层面,强调了政策制定和教育改革的重要性,包括调整教育政策以减轻高职教师负担、建立激励机制来提高高职教师的积极性和创新能力,以及优化高职教师评价体系以促进教育质量的全面提升。

综上所述,“内卷化”是当前教育领域面临的一个复杂而深刻的问题,它不仅限制了高职教师的职业发展和个人成长,也影响了教育质量和教育公平。本研究认为,要有效解决“内卷化”问题,需要各方面的共同努力,包括高

职教师个人的自我提升、学校的制度支持以及社会和政策层面的改革。只有这样，才能建立一个更加健康和可持续发展的教育生态系统，促进教育资源的合理分配和利用，提高全社会的教育质量。

参考文献：

- [1] 刘世定,邱泽奇. “内卷化”概念辨析[J/OL]. 社会学研究, 2004 (5): 96–110.
- [2] 吴泉锋,陈丹丹. 高校教师角色的多重性分析——基于制度过密化视角[J]. 教师教育论坛, 2022, 35 (11): 32–37.
- [3] Kang L, Jin Y. A review of involution and its psychological interpretation[J]. *Filozofia Publiczna i Edukacja Demokratyczna*, 2020, 9 (1): 7–28.
- [4] Yi D, Wu J, Zhang M, et al. Does involution cause anxiety? An empirical study from Chinese universities[J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022, 19 (16): 9826.
- [5] 展宁,崔志源,金敏. “绩点游戏”:大学生“卷绩点”现象的社会学解读——基于异化理论的视角[J]. 中国青年研究, 2023 (01): 79–86.
- [6] Choy S C, Cheah P K. Teacher perceptions of critical thinking among students and its influence on higher education[J]. *International Journal of teaching and learning in Higher Education*, 2009, 20(2): 198–206.
- [7] 王维红,易然. “内卷化”视角下高校教师发展路径探究[J]. 大学, 2023 (34): 78–81.
- [8] Jerrim J, Sims S. School accountability and teacher stress: international evidence from the OECD TALIS study[J]. *Educational Assessment, Evaluation and Accountability*, 2022, 34 (1): 5–32.
- [9] Williams K, Hebert D. Teacher evaluation systems: A literature review on issues and impact[J]. *Research Issues in Contemporary Education*, 2020, 5 (1): 42–50.
- [10] 贺婧瑶. 教育内卷化研究综述[J]. 科学咨询 (科技·管理), 2022 (8): 203–205.

A Study on the Development Path of Higher Vocational College Teachers from the Perspective of “Involution”

LENG Xiang¹, WANG Weihong²

(1. School of Intelligent Pharmaceuticals and Chemical New Materials, Taizhou Polytechnic College, Taizhou 225300, China; 2. School of Education Science, Hainan Normal University, Haikou 571158, China)

Abstract: In terms of the sociological concept of “involution”, this paper explores in depth the impact of involution on the development of higher vocational college teachers and provides some corresponding strategies. Firstly, the paper clarifies the definition and background of “involution”, points out its manifestation in the field of education, especially the negative impact on the career development and educational quality of higher vocational college teachers. Subsequently, this paper analyzes the “involution” pressure faced by higher vocational education teacher teams, and proposes specific relief strategies from the three levels of individuals, colleges, and society, which include the following strategies: optimizing time management, improving vocational skills, paying attention to mental health, providing fair evaluation mechanisms, and establishing diverse career development paths. The paper is aimed to alleviate internal competition in the field of education, promote the growth of higher vocational college teachers, and provide useful reference for improving the quality of education.

Key Words: “involution”; higher vocational college teacher; path to career development

■ 学科理论与实践

快递新规下客户满意度改进策略研究

叶环, 王博, 胡少轩, 李春花

(西安欧亚学院 工商管理学院, 陕西 西安 710065)

摘要: 在快递行业蓬勃发展、业务量持续攀升的背景下, 一系列旨在规范行业秩序、提升服务质量的快递新规应运而生。这些新规直击快递服务的痛点, 为快递行业如何提高客户满意度指明了道路。基于此背景, 很有必要探究快递新规对提升客户满意度的影响。通过构建理论分析框架和满意度评价指标体系, 运用问卷调查和数据分析等方法, 揭示了新规在服务优化、消费者权益保护及行业协同发展等方面的积极作用。研究表明, 快递企业应借助新技术、提供个性化服务、增强信息透明度、推动绿色低碳转型、提高法规适应性, 并加强跨行业合作, 以应对电商背景下的服务质量挑战, 进而有效提升客户满意度。

关键词: 快递新规; 电商服务质量; 客户满意度

中图分类号: F259.2 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0005-67

一、引言

近年来, 我国电子商务发展迅猛, 快递行业作为电商生态中不可或缺的动脉, 规模持续扩大, 业务量连续10年位居世界第一, 展现出强劲的发展势头和巨大的市场潜力。然而, 随着快递业务量的激增, 一系列服务痛点也逐渐显露出来。在此背景下, 交通运输部适时推出了新修订的《快递市场管理办法》(2023年第22号令), 即“快递新规”, 自2024年3月1日起施行。新规的实施, 旨在直面并解决消费者的核心关切, 通过强化行业规范、提升服务质量, 重塑消费者信心, 进而实现提高客户满意度的战略目标。

二、国内外研究现状

金晓娅、姬浩、范靖雯^[1]以西安北郊大学

城为例, 首先对大学城“最后一公里”配送服务质量调查进行分析, 然后设计调查问卷, 调查不同配送模式下的客户满意度, 对目前配送模式中存在的痛点问题进行挖掘, 最后提出改善策略。万毅洁^[2]以刚进入生鲜产品配送行业的HX公司为例, 结合4P理论, 通过PEST和波特五力分析模型, 设计深度访谈问卷, 对公司宏观环境、行业竞争环境以及客户满意度现状进行了综合分析, 针对优化策略, 以提升客户满意度, 推动企业可持续发展。徐雯^[3]通过构建评价指标体系、运用层次分析法和模糊综合评价法等方法, 对M企业的供应链管理服务质量进行了全面评价, 并提出了切实可行的优化建议。这些建议不仅有助于M企业提升供应链管理服务质量, 也将对整个物流行业的健康发展产生积极影响。Anchal G, Kumar R S, K. M, 等^[4]在开发的调查工具的基础上, 对客户进行

收稿日期: 2024-07-15

作者简介: 叶环, 女, 陕西商洛人, 西安欧亚学院工商管理学院学生, 主要从事供应链管理研究; 王博, 男, 山西运城人, 西安欧亚学院工商管理学院学生, 主要从事供应链管理研究; 胡少轩, 男, 陕西渭南人, 西安欧亚学院工商管理学院学生, 主要从事供应链管理研究; 李春花, 女, 湖北恩施人, 西安欧亚学院工商管理学院副教授, 主要从事物流与供应链管理研究。

调查,收集数据。采用结构方程模型 (SEM) 对提出的研究假设进行检验。研究表明,五个服务质量概念,即“运营质量”“资源质量”“信息质量”“人员接触质量”“定制创新质量”与顾客满意度有直接关系。它们与顾客忠诚之间也存在间接关系,暗示了顾客满意的完全中介作用。实践启示研究表明,物流服务质量 (LSQ) 可以进行多维度测量。Sobaih EE A, AlSaif A^[5] 认为物流业热衷于满足客户期望,进而通过提升企业竞争力、促进经济发展来支持贸易。物流企业意识到客户需求的满足对企业的生存、销售乃至最终的利润都有着重要的影响。本研究分析了影响沙特阿拉伯王国 (KSA) 包裹递送服务客户满意度的变量,特别是 SERVQUAL 维度:有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性。研究还检验了国家文化是否影响 KSA 中客户对包裹递送服务的感知。本文在学者前期研究的基础上,分别从不同的角度对物流中的客户满意度问题进行了探讨,为本文的理论框架、调研方式提供了相应参考依据。基于中国顾客满意度指数 (CCSI) 模型进行问卷拟定,通过调研数据的分析,从 CCSI 模型的维度总结调研结果,并运用 4P 理论对快递新规下客户满意的度调查结果进行分析,从而提出客户满意度提升策略。

三、快递新规下的客户满意度 调研及数据分析

(一) 调研对象

本次调研对象为学生、老师、白领、个体经营者等多个群体,为了确保调研结果的深度与广度,本文采用分层抽样法对调研对象进行筛选,来确保问卷的广泛性和代表性,问卷的发放利用社交媒体平台(如微信、QQ)进行定向发放。

(二) 样本数据分析

本次调研共收集 109 份有效问卷,性别维度上,女性占比为 53.21%,男性占比为 46.79%,这一比例反映了调研样本在性别上的均衡分布;年龄维度上,18 岁以下占比为 3.67%,18~25 岁占比为 68.81%,26~35 岁占比为 12.84%,36~45 岁占比为 7.34%,46 岁占比

以上为 7.34%,该年龄分布覆盖了从青少年到中年的主要消费者群体,符合快递用户的年龄分布特征;职业维度中上,学生占比为 64.22%,老师占比为 11.01%,白领占比为 5.5%,个体经营者占比为 14.68%,其他占比为 4.59%,这一职业分布不仅凸显了学生群体在快递服务使用中的主导地位,同时也兼顾了教育、商业及其他职业领域的代表性,进一步丰富了调研的行业视角。由此可得,该样本数据能够代表调研对象的特征,为后续的分析提供了基础。

(三) 信度检验和效度检验

1. 信度检验

信度检验实质上是考察量表的信度,信度检验是通过计算量表的 Cronbach's Alpha 系数的值来检验量表的内部一致性,一般而言,Cronbach's Alpha 系数大于 0.9 意味着量表的内部一致度非常高,当 Cronbach's Alpha 系数在 0.7~0.9 之间时,意味着量表的内部一致性较好,而当 Cronbach's Alpha 系数在 0.7 以下时,说明量表中各个题项不一致程度较高,需要修订。

通过可靠性分析,发现问卷的 Cronbach's Alpha 系数为 0.72,信度较好,如表 1 所示。

表 1 可靠性统计量表

Cronbach's Alpha	项数
722	17

2. 效度检验

信度考察的是量表里面所有题项的一致性,而效度则是具体考察每一个题项的能效性,即每一个题项对于量表而言是否发挥了重要作用。通过因子分析,考察问卷每一题的效度(这里不包含 1、2 题),如表 2 所示:

表 2 KMO 和 Bartlett 的检验表

Bartlett 的检验		
取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.697
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	556.931
	df	136

通过 KMO 和巴特利特检验, KMO 为 0.697, 大于 0.6 (常用标准为 0.6), 显著性 sig 值为 0.00, 小于 0.05 (常用标准为 0.05), 说明该问卷适合探索因子分析去考察效度。查看“总方差解释”, 可以看出累计方差贡献率为 66.61%, 大于百分之六十 (常用标准为 60%), 说明探索性分析的维度划分合理。通过旋转成分矩阵分析, 所有题项在单个维度上载荷均高于 0.5, 因此都通过效度检验。

(四) 调研结果

1. 综合情况分析

综合结果表明, 在以下 8 个问题中, 满意度普遍高于抱怨率和一般评价, 抱怨率最低, 一般评价居中。但在第七个“对新发布的快递新规是否了解”这一问题上, 抱怨率高于满意率, 所以应对快递新规进行普及, 从而提高客户的满意率 (见图 1)。

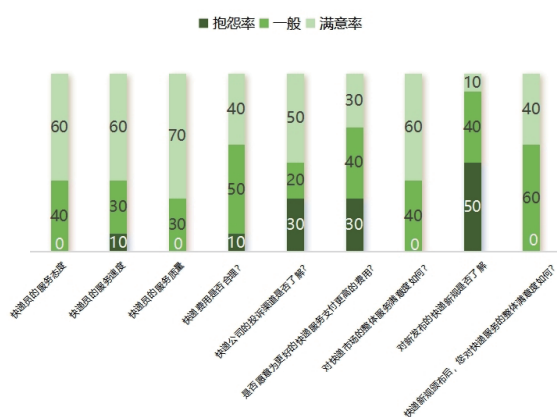


图1 综合结果图

2. 各维度分析

(1) 品牌形象维度。图2显示, 有 3.67% 的消费者不了解投诉渠道, 且还有 25.69% 的消费者对于快递公司的投诉渠道不太了解, 建议快递品牌加强投诉通道的宣传和教育, 简化投诉流程, 提升服务体验。

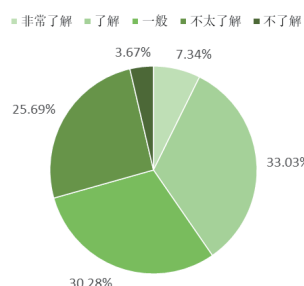


图2 快递公司投诉渠道了解程度占比图

(2) 感知质量维度。由图3可得快递员的服务态度、速度和质量满意度分别为 61.47%、58.72% 和 48.62%, 显示大多数消费者对服务持积极态度。然而, 服务质量满意度较低, 表明需要特别关注并优化服务质量, 以减少不满并提升整体满意度。

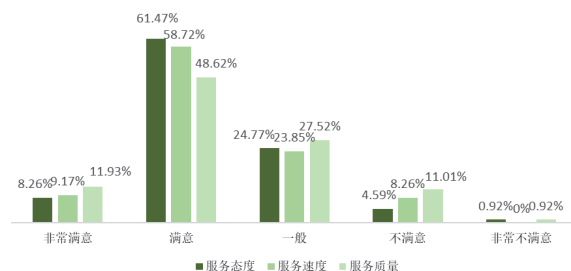


图3 客户感知质量评价现状

(3) 预期质量维度。由图4分析显示, 消费者对快递新规的了解程度不高, 需要加强普及。快递新规实施后, 44.95% 的消费者认为服务“一般”, 表明服务有待改善以提升满意度。

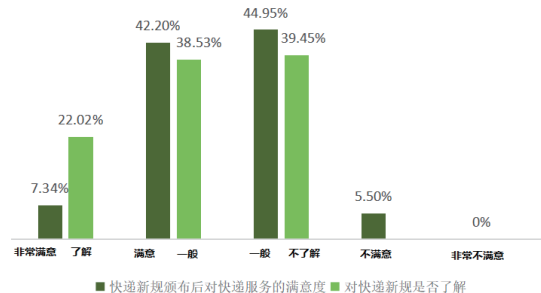


图4 客户预期质量评价现状

(4) 感知价值维度。图5分析了快递费用的合理性和消费者支付意愿。大多数受访者对快递费用持“一般”看法, 有 17.43% 认为费用不合理, 建议快递公司优化定价策略, 如成本透明化、服务分级定价。对于是否愿意为升级服务支付额外费用, 多数人持保留态度, 可能与性价比考量或经济承受能力有关。快递企业应深入理解消费者需求和支付意愿, 探索增值服务, 确保附加价值明显, 吸引顾客付费。

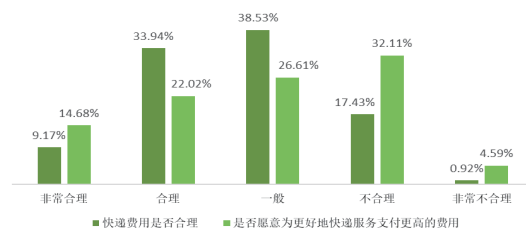


图5 客户感知价值评价现状

(5) 顾客满意度维度。图6分析显示,在快递市场整体服务满意度方面,“一般”评价占37.61%，“满意”占33.94%。新规实施后,市场整体满意度提升,“一般”和“比较满意”分别增至44.95%和42.20%，“不满意”率显著下降至5.4%。

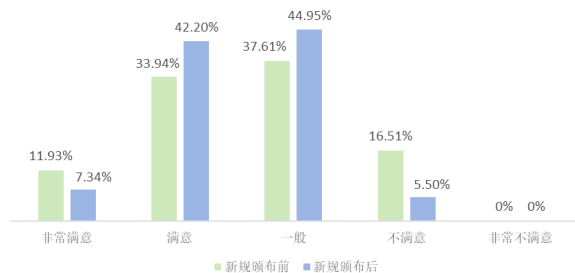


图6 快递市场的整体服务满意柱状对比图

(五) 基于4P理论的快递新规客户满意度调查结果分析

1. 产品满意度调查结果分析

在产品满意度方面,新规的施行或许会使快递服务流程发生改变,一些习惯了旧服务模式的客户可能需要一段时间来适应。这种变化可能会带来些许不便,如需要额外确认收件信息、调整收件时间等,进而影响客户的满意度。

新规可能要求快递公司在收件、分拣、配送等环节采取更为严格的操作,比如对寄件人身份进行查验、登记身份信息,以及对快件进行安全检查等。这些新增的流程无疑增加了快递员的工作量,也延长了客户等待收件或查询物流信息的时间。对于一些时间敏感或急需收到快件的客户而言,这种延迟可能会导致不便和不满。

2. 价格满意度调研结果分析

在价格满意度方面,新规的施行可能会促使快递企业调整其服务模式和价格策略,以满足新法规的要求。这可能会使部分客户面临快递费用上涨的问题,尤其是对于依赖快递服务的电商卖家而言,成本增加可能会进一步影响他们的业务运营和利润。费用的变化也可能引发客户的不满和抱怨。

同时,新规也增加了快递企业的运营成本,从而导致快递费用的上涨。这些成本可能包括因更严格的配送要求而增加的人力成本、因技

术升级而投入的资金成本等。当这些成本转嫁到消费者身上时,客户可能会感到不满,尤其是对于那些经常需要寄送快递的消费者来说,费用的增加无疑加重了他们的经济负担。

3. 渠道满意度调研结果分析

在渠道满意度方面,尽管新规对快递服务质量提出了明确要求,但如果快递公司在处理客户投诉方面不能做到及时、公正和有效,客户的满意度仍会受到影响。当客户遇到问题时,如果无法获得满意的解决方案或及时的回应,他们的信任度和满意度自然会降低。机制的不完善主要体现在以下两个方面:

其一,投诉渠道不畅通。客户在遇到问题时,往往难以找到有效的投诉途径,或者投诉渠道过于繁琐,导致客户不愿意进行投诉。这种情况使得客户的问题无法得到及时解决,进一步降低了客户满意度。

其二,投诉处理速度慢。即使客户成功提交了投诉,但由于快递公司内部的投诉处理流程繁琐或者人手不足,导致投诉处理时间过长。客户在等待解决的过程中可能会感到不满和焦虑,对快递公司的信任度也会逐渐下降。

4. 促销满意度调研结果分析

在促销满意度方面,新规可能规定快递公司在促销活动中明确标示价格,并保证价格的透明性。这意味着快递公司需要清晰地说明促销活动的价格、折扣、优惠条件等,防止误导消费者或产生价格欺诈行为。

快递公司在开展促销活动时,必须遵守相关法律法规,确保活动的合法性。例如,禁止进行虚假宣传、夸大优惠幅度、捆绑销售等违法行为。

快递新规可能会更加注重对消费者权益的保护。在促销活动中,快递公司需要确保消费者的知情权、选择权、公平交易权等不受侵犯。例如,不得在未经消费者同意的情况下擅自更改配送方式、增加额外费用等。

四、快递新规下的客户满意度提升策略

物流公司应首先解决影响客户满意度的主要问题,满足客户需求,提高产品服务、价格、

渠道和促销等方面的满意度,进而满足客户更高层次的需求。

在提升产品服务满意度方面,需要从以下三个方面入手:优化服务流程,快递企业应注重整个服务流程的优化,确保从下单到送货的各个环节都能提供高效、准确、安全的服务;加强沟通与反馈,良好的沟通与反馈机制是提升客户满意度的关键因素;提供增值服务,满足客户的个性化需求,进一步提高客户满意度。

在提升价格满意度方面,企业应注重价格的合理性和透明性,提供清晰的定价信息和费用结构,根据不同客户的价格敏感度,提供多样化的定价选项。同时,建立价格满意度调查机制,定期了解客户对价格的看法和期望。

在提升渠道满意度方面,企业应注重经营过程中的合规性和内部管理,遵守新规并倡导绿色环保。在员工培训方面,要加强人才培养与管理,提高员工的服务水平 and 质量。

在提升促销满意度方面,企业需要积极创新,探索新的促销模式,不仅可以提高市场占

有率,还能赢得客户的好感,从而提升客户满意度。

参考文献:

- [1] 金晓娅,姬浩,范靖雯.“最后一公里”配送服务质量分析——以西安北郊大学城为例[J].商展经济,2023,(01):100-102.
- [2] 万毅洁.HX 生鲜农产品配送公司客户满意度提升营销策略研究[D].成都:电子科技大学,2023.
- [3] 徐雯.M 企业供应链管理服务质量提升研究[D].昆明:云南财经大学,2023.
- [4] Anchal G ,Kumar R S,K. M , et al.Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction; empirical study in context to Indian logistics service providers[J]. The International Journal of Logistics Management, 2023, 34 (6): 1858-1889.
- [5] Sobaih EE A ,AlSaif A.Effects of Parcel Delivery Service on Customer Satisfaction in the Saudi Arabian Logistics Industry: Does the National Culture Make a Difference?[J]. Logistics, 2023, 7 (4): 94.

Research on the Strategies for Improving Customer Satisfaction under the New Regulations for Express Delivery

YE Huan, WANG Bo, HU Shaoxuan, LI Chunhua

(School of Business Administration, Xi'an Eurasia University, Xi'an 710065, China)

Abstract: With the rapid development of the express delivery industry and its increasing business volume, a series of new express delivery regulations aimed at standardizing the industry order and improving the service quality have come into being. Those new regulations focus on the weak points of express delivery services and provide the express delivery industry with some directions for improving customer satisfaction. In this context, this paper aims to explore the impact of the new regulations on the improvement of customer satisfaction. By constructing a theoretical analysis framework and a satisfaction evaluation index system, questionnaire survey and data analysis methods are adopted to reveal the positive role of the new regulations in service optimization, consumer rights and interests' protection, and coordinated development of the industry. According to the exploration, express delivery enterprises should make use of new technologies, provide personalized services, enhance information transparency, promote green and low-carbon transformation, improve regulatory adaptability and strengthen cross-industry cooperation to meet the service quality challenges under the background of e-commerce and effectively to improve customer satisfaction.

Key Words: new regulation for express delivery; service quality; customer satisfaction

■ 学科理论与实践

旅游接待业创新机制与路径研究

——以陕西省为例

张宏阳, 谭启鸿

(西安欧亚学院 工商管理学院, 陕西 西安 710065)

摘要: 旅游接待业是直接为旅游者提供产品和服务的企业的集合。由于旅游者的需求日益多样化且不断变化, 旅游接待业需要持续创新。从理论层面探讨了旅游接待业创新的机制, 提出了旅游接待业创新的“螺旋式”步骤和“五力+五创”模型。同时, 以陕西省旅游接待业为例, 依据理论研究成果进行实证研究, 总结了陕西省旅游接待业创新存在的问题, 并提出了创新路径。

关键词: 旅游接待业; 创新机制; 创新路径; 陕西省旅游产业

中图分类号: F592.7 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0007-72

一、引言

旅游接待业是指在旅游者惯常生活环境以外, 直接向旅游者有偿提供各类有形产品和无形服务的企业的集合。根据《国家旅游及相关产业统计分类(2018)》, 旅游接待业包括旅游出行业、旅游住宿业、旅游餐饮业、旅游游览业、旅游购物业、旅游娱乐业、旅游综合服务业(旅行社业和旅游会展业)等七个大类^[1]。

当前, 我国已全面进入大众旅游时代, 人民群众对旅游活动的热情和消费需求都发生了深刻变化, 旅游产业融合发展的态势也越发强劲。旅游接待业作为旅游目的地供给系统的重要组成部分, 是旅游创新发展的关键领域。特别是在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局的背景下, 创新无疑成为旅游接待业高质量发展和可持续发

展的重要驱动力之一, 这既是市场需求, 也是政府的要求, 更是旅游接待业自身跨越式发展的必然需要。

二、研究现状与意义

自上世纪末以来, 服务业的创新逐渐受到国外学者的广泛关注。Bilderbeek 等^[2]提出了服务创新的“四维度模型”, 包括新服务概念、顾客界面、服务传递系统和技术选择四个维度。Barras^[3, 4]提出了服务产业创新的“逆向产品周期”模型。Sundbo 和 Gallouj^[5]提出了服务创新驱动力的模型。

国内对服务业创新的研究兴起于2000年以后。丁宁^[6]提出了服务业企业概念创新模型, 该模型包含核心策略、战略资源、顾客界面和价值网络四个要素。刘太萍等^[7]提出了服务企业服务创新的“屋子”模型。马飞等^[8]提出了

收稿日期: 2024-07-15

基金项目: 2020年度陕西省教育科学“十三五”规划课题“‘双万计划’背景下陕西省地方本科院校旅游管理类专任教师教学创新实践研究”(SGH20Y1484); 西安欧亚学院校级重点课程建设项目“旅游接待业课程”(2019KC023)

作者简介: 张宏阳, 男, 浙江温州人, 西安欧亚学院工商管理学院学生, 主要从事旅游融合发展研究; 谭启鸿, 男, 陕西西安人, 西安欧亚学院工商管理学院副教授, 主要从事旅游企业管理、旅游融合发展研究。

信息时代背景下企业服务创新的模式。

关于旅游创新方面的研究,国内外学者一直都很关注,但对于整个旅游接待业创新机理的研究仍处于空白状态。

综上所述,国内外学者在服务业创新和旅游创新方面进行了不少研究,但对旅游创新机制和路径的研究相对较少。对这一问题的研究不仅可以丰富服务业和旅游创新方面的研究成果,还可以弥补旅游接待业创新研究方面的不足。

三、旅游接待业创新步骤和机制

(一) 旅游接待业创新步骤

通过研究发现,旅游接待业的创新步骤主要包括:发现需求、研究需求、试制与试验、投放市场、总结与修正以及再创新。整个过程呈现出“螺旋式”的提升(见图1),从而实现了旅游接待业的创新迭代。

首先,旅游接待业企业需通过各种渠道发现并了解当前旅游接待业市场中消费者的消费需求,基于对消费者需求的研究得出系列结论。随后,在对研究结论进行一定发展后,可得出初步的创新方案。得出方案后,需对方案进行相应的落地,即对接待业需要创新的部分进行带有试验性质的试制或试验落地,并对方案进行评估改进。完成以上步骤后,将已试验过的接待业创新方案投入市场,对相应的旅游服务、旅游产品、旅游接待业业态等进行改进创新。最后,在已创新的接待业创新方案落实的日常中,了解实际实施的问题和缺点,针对这些问题进行总结和修正,再通过同样的步骤进行再创新。如此,便可实现旅游接待业的迭代。



图1 旅游接待业创新“螺旋式”步骤图

(二) 旅游接待业创新模式与路径

经过研究发现,旅游接待业创新模式与路径主要为“五力+五创”模型(见图2)。其中“五力”主要指旅游接待业创新受到的来自内驱力,牵引力,推动力,支撑力,保障力等五个方面的影响,“五创”主要指旅游接待业的业态创新、场景创新、服务创新、管理创新、人才创新等五个创新路径。

1. 内驱力主要源于企业自身

企业的最终目的是盈利,在现代社会,市场竞争日趋激烈,消费者的需求也在不断多样化。只有良好的能满足旅游消费者消费需求的产品体验才能提升消费者对旅游产品的认同感,从而增强产品的市场竞争力,吸引客流,获得收益,从而实现盈利^[9]。

2. 牵引力主要源于消费者

如今的旅游者更愿意将旅游活动的节奏放慢,将旅游视为调适身心、促进人际关系等重要途径。其在旅游过程中将会更加看重其所提供的质量^[10],而非追求景点多、价格便宜的传统需求。同时,还出现了商务旅游、会展旅游、红色旅游、乡村旅游、体育旅游、养生旅游等大量新需求。这些市场需求的新变化,牵引这旅游接待业需要不断创新。

3. 推动力主要源于旅游接待业的市场竞争和旅游目的地政府

目前,传统旅游接待业供给丰富,市场竞争激烈,旅游企业压力倍增,如果不进行创新,企业就会难以在旅游市场立足。因此,旅游市场的竞争压力就转化为了创新的推动力。同时,旅游目的地政府有强烈的发展旅游业的需求,政府会发布相关规划以及促进、扶持旅游接待企业发展的政策,这些规划和政策为旅游接待业创新提供了动力。

4. 支撑力主要源于旅游目的地的产业基础和科学技术的发展

旅游目的地的旅游资源会吸引游客前往游览,游客是旅游接待业的生存之本。不仅如此,随着全域旅游的发展,旅游目的地的经济、社会、文化发展成为旅游接待业发展的重要支撑。同时,创新还离不开新的科学技术的应用,尤其是互联网技术,为旅游接待业创新提供了有

力保障,为游客提供了新场景、新体验。

5. 保障力主要来源于管理、资金和人才

良好的旅游市场监管和企业数字化管理机制为旅游接待业创新提供了有力保障。旅游市场监管规范了旅游接待企业的创新行为,对有违商业伦理与道德创新行为进行管理。企业数字化管理能为企业创新提供运营管理数据,避免数据孤岛和流程漏洞,保障了创新的科学性。资金与人才是旅游接待企业创新必不可少的两种重要资源,保障创新不断推进。

在以上“五力”的影响下,旅游接待业的创新主要可以通过以下几个方面来实现:业态创新,丰富旅游供给;场景创新,营造旅游情境;服务创新,提高游客满意度;管理创新,确保创新的科学性;人才创新,保证创新的持续性。

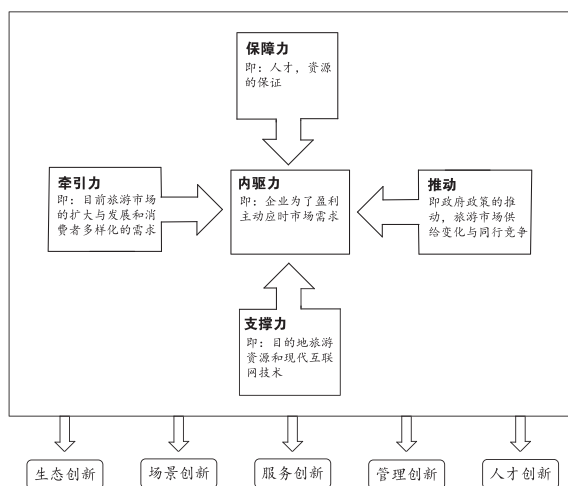


图2 旅游接待业创新“五力+五创”模式图

四、陕西省旅游接待业创新现状

（一）陕西省旅游接待业近年来取得的新成果

经过改革开放以来几十年的发展,陕西省的旅游接待业在创新方面取得了显著的成果。

1. 出行业方面

2021年,全省交通共发送旅客21 559万人次^[1]。在铁路旅游方面,西安铁路局创新开行“秦岭小火车”等旅游专列。在民航服务方面,咸阳机场围绕“中国最佳中转机场”建设,创新推出智慧中转、急速中转、无忧中转等服务。在市内交通方面,曲江与西安公交集团联

合,创新性地将一批比亚迪双层巴士进行改造,车身融入西安的文创产品,投入西安城市旅游观光车的运营。

2. 住宿业方面

截至2021年,全省住宿业共有1 273家限额以上企业注册登记,拥有17家五星级酒店^[4],除榆林一家外,其余均位于西安。秦岭南北开发了一批特色化、品质化的民宿,游客可在此体验休闲旅游的惬意。在陕北地区,开发了民宿集群“金延安”“文安驿”项目。此外,陕西省于2021年举办的以“助力十四运陕西洁净住”为主题的陕西旅游住宿业布草供应链产业创新峰会,进一步推动了陕西省旅游住宿业的创新发展。

3. 餐饮业方面

截至2021年,陕西省共计拥有1 526家限额以上餐饮企业,营业收入总计2 454 170万元^[4]。西安的永兴坊将三秦美食集合于餐饮街区,使游客一日尝遍陕西美食;西安易俗社文化街区将西安饭庄、西安烤鸭店、五一饭店、白云章、新中华甜食店等一大波老字号门店进行集群,在一个地方,就能吃遍老字号。宝鸡的西府老街,陈仓老街等特色餐饮街区项目和咸阳市的袁家村将当地的特色小吃进行挖掘和推广,利用当地自产原材料制作,打造出了极具特色的旅游餐饮街区。

4. 游览业方面

陕西省打造了“长安十二时辰”景区,让游客沉浸式体验唐风市井文化;太白山国家级旅游度假区和鳌山国家级滑雪旅游度假地,“安康市石泉县秦巴老街”“大唐不夜城”“榆林夫子庙文化旅游步行街”等国家级旅游休闲街区和“西安市北院门历史文化街区”“西安市易俗社文化街区”“宝鸡市太白山旅游度假区”“铜川市照金红色文化创意街区”国家级夜间文旅消费集聚区。此外,陕西省还依托自身老工业基地的历史,创新性开发了“西安电影制片厂”“宝鸡长乐塬抗战工业遗址”等工业旅游景区,并发布了20条工业旅游精品线路。

5. 购物业方面

陕西省结合自身历史文化特色,打造出了“秦唐宝贝”等特色文创店铺和文创产品。在

陕西历史博物馆、陕西考古博物馆等知名博物馆内结合馆藏并加以设计改良, 打造出了一批博物馆伴手礼。同时与“长安通”公交卡、“陕拾叁”糕点等跨界融合打造出了虎符饼干、扇形公交卡、独孤信公交卡等既具有生活功能, 又具有美学价值的旅游购物产品。旅游地方土特产方面, 陕西省立足于自身优势, 加快推动农旅产业优化培育, 打造了一批代表陕西特色的农旅土特产品, 其中周至猕猴桃、咸阳茯茶、眉县猕猴桃、洛川苹果、孟家原桃、洋县黑米、韩城大红袍花椒七项成功入选了 2023 全国“土特产”集中推介活动。

6. 旅游娱乐业方面

陕西省深入挖掘自身文化内涵打造了戏曲进乡村“好日子唱着过”、关中忙罢艺术节、“铜川有戏”戏曲展演、宝塔山下唱民歌、“景区搭台, 文化唱戏”秦巴老街常态民俗演艺、山阳约你过大年——“中村民俗展”等多项亲民惠民的乡村旅游特色旅游娱乐演绎项目。同时, 结合地方历史, 开发了“丝路欢乐世界”等特色主题游乐园。不仅如此, 陕西省将实景演绎搬入旅游景区, 结合景区特色, 打造出了“长恨歌”“延安保育院”等大型实景演绎项目, 极大的满足了游客的观演需求。

7. 综合服务业方面

西安市认定“西安任我行之旅国际旅行社有限公司”“西安春秋国际旅行社有限公司”等 7 家为第一批智慧旅行社。此外, 陕西各地市也将积极推动会展、节庆与旅游的紧密结合, 开发具有地方特色的旅游会展活动。例如, 西安市打造的“西安年”“西马”“丝绸之路国际电影节”“丝绸之路国际旅游博览会”等活动, 以及汉中市打造的油菜花节等, 都具有较高的知名度和显著的效应。

(二) 陕西省旅游接待业创新现存的问题

1. 旅游接待业业态较为单一, 仍多以传统旅游接待业为主

目前, 陕西省旅游客流淡旺季落差大, 旺季时传统旅游接待业接待能力不足。而这个问题一大原因就在于陕西省旅游接待业业态仍以传统旅游接待业为主, 新型, 跨界旅游接待业较少。一到高峰期, 接待压力就会很大。因此,

陕西省目前急需发展新型旅游接待业业态, 将会展, 体育等其他行业融入进旅游接待业之中, 缓解旺季传统旅游接待业压力。同时, 随着游客需求的不断多样化, 游客们也需要新的旅游接待业业态的融入, 丰富旅游接待业产品, 来满足自身的需求。因此, 陕西省目前急需对旅游接待业进行业态创新, 从而缓解传统接待业压力, 增加游客消费。

2. 接待场景内容缺乏特色, 照抄模仿横行, 同质化严重

一个旅游接待业企业的场景内容如果没有依托自身优势, 打造出自身特色, 完全依靠照抄模仿, 同质化严重, 那么相关目的地的走向落魄, 便是必然的趋势。西安蓝田县的白鹿原民俗村便是一个典型了例子。其打造的是一个涵盖关中小吃, 非遗作坊等项目的景区。开园第一年其生意异常火爆, 第二年客流明显减少, 到第三年已基本破败荒废, 导致这一问题的原因之一便是白鹿原民俗村景区自身的面对当年民俗文化的热潮, 通过照抄模仿当时全国各地都在建设的仿古民俗景区的想法, 建设了白鹿原民俗村。但是其建设过程中既没有结合自身特色, 深挖白鹿原的文化内涵, 打造适合自身的接待服务项目, 又急功近利, 将整个民俗村渲染了极为浓厚的商业化氛围, 引入的都是在西安非常普遍的关中小吃和随处可见的旅游纪念品。不仅如此, 面对白鹿原上的白鹿仓旅游景区, 白鹿原影视城等等同质化已经比较严重的项目, 同类型的白鹿原民俗村必定会分散白鹿原其他景区客流, 而白鹿原民俗村接待产品既看不到特色的民俗, 又看不到特色的关中文化, 根本无法吸引客流, 所以白鹿原民俗村的客流被分散回其他景区也是必然的结果。因此, 如果一个旅游接待企业或旅游目的地的场景内容没有特色可言, 完全照抄其他同类型企业或目的地, 而周围同类企业或目的地集聚有十分严重, 像白鹿原民俗村一样, 那么, 走向衰败便是必然的结果。

3. 旅游接待服务体验性与交互性不强, 质量较差

旅游体验是影响消费者对旅游接待满意度和游后评价的重要因素之一。接待业企业或目

的地设置的游玩项目与游客的交互程度是决定游客游玩体验的至关重要的因素。而陕西省目前旅游接待服务体验性较差,而这点在陕西省各个博物馆尤为严重。陕西历史博物馆等作为几个陕西省知名度较高的博物馆,其游览体验较为枯燥,多为单方面的通过文物和展板向游客传授知识,没有游客对文物的互动,与游客交互体验较差。因此,如何提升旅游接待业与游客的交互性是目前陕西省旅游接待业需要解决的一大问题。

4. 旅游产品单一固定,较为老套,难以满足目前旅游消费者的需求

目前陕西省推出的部分旅游线路产品或酒店接待产品较为单一固定。旅游线路接待方面,西安市多围绕兵马俑,华清池,铜川市多围绕照金推出“一日游”线路。几年下来,线路较为固定,基本围绕经典老牌景点开发设计,没有新颖性,难以满足如今“求新”“求异”的旅游消费者心理,并且,难以拓宽市场,吸引新的客流。酒店接待方面,陕西省大型酒店遵照传统接待,接待流程较为循规蹈矩,近年来少有创新,适应如今快速发展的需要。

5. 旅游接待从业人员素质有待提升

目前,陕西省旅游接待业发展地区差异明显,以西安市,延安市,渭南市等旅游景点较多的城市旅游接待业发展较快,接待能力较强,而相反,商洛市,安康市,咸阳市等部分地区旅游接待能力较弱。并且,旅游行业从业门槛低,陕西省内大部分地区旅游接待业从业人员学历较低,这种现象陕南,陕北较为普遍,关中地区尤其是西安稍好于其他地区。其接待能力和素质较关中地区差,提升空间较大,因此,如何引进高学历,高素质,高能力的“三高”人才,如何对陕西省目前现有旅游接待业从业人员进行素质提升,从陕西省自身实现对旅游接待业创新,这点仍然需要解决。

6. 旅游景区信息化技术应用程度较低

目前,陕西省旅游接待业信息化较低,很多景区尚未普及信息化管理系统。主要体现在三个方面。第一,票务系统方面。陕西省内很多景区实现了互联网平台售票,但是,优惠票种不在网上售票,需要线下查验后售票。而且

网上购票的客户人群必须通过线下换取纸质票据才能进入景区。而反观发达地区景区售票系统,其实现了网上售票,优惠票种验证,身份证(二维码)进出景区等。完完全全的智能化设备,使景区免去了售票,检票人工费用,纸质票据成本等等,也使游客进去景区游览更为便捷,实现景区和游客的双赢。其次,景区管理系统方面。陕西省部分景区尚未引入景区智能化管理系统,难以对景区高峰时段游客进行控制,对景区突发事件治理等等,使景区管理完全以人工管理。管理成本和管理难度大,费时费力。第三,游客与景区交互方面。国内发达地区景区现已引入VR虚拟现实,机器人,互联网扫码讲解等服务。而陕西省旅游欠发达城市接待企业目前尚未实现信息化普及使用,游客体验感较低。

五、陕西省旅游接待业创新路径

(一) 创新性推动旅游接待业与会展、体育等相关产业深度融合,优化旅游接待业产业结构

会展业也是旅游接待业的一部分,会展旅游具有关联行业多、成本低、消费群体优质等优点^[12]。陕西所处的产业特点和地理位置也决定了陕西会展经济承担着推动区域经济发展,服务西部大开发及丝绸之路经济带建设的战略角色^[13]。而陕西也具有非常多的体育旅游资源,体育旅游资源是体育旅游业的发展基石,是体育旅游业产业构成的基础要素,是体育旅游者选择目的地的决定因素^[14]。陕西省面对会展旅游和体育旅游得天独厚的优势,可以着力推动会展和体育两个产业与旅游业深度融合,创新旅游接待业业态,在旅游旺季时,着力开发“体育+旅游”“会展+旅游”两大旅游接待业新业态,分散传统旅游接待业企业压力,从而优化旅游接待业的产业新结构。

(二) 将旅游接待业融入陕西特色进行创新性开发新型旅游接待业业态

陕西历史文化浓厚,非遗文物较多。目前,陕西省已有部分博物馆对陕西省特有的历史文物进行开发,开展研学旅游,开设独具特色的

展览等等。但是, 目前开发力度仍然不够, 部分目的地特色仍不突出, 同质化严重。因此, 可以让目前卓有成效的景区带动其他景区, 将这些有着陕西特色的文化产业融入进旅游接待业当中, 打造出一个“文化+旅游”, 而现有的“文化+旅游”产品也可以迎合市场需求, 对其进行升级换代, 打造出新的适合当下人群的文化产业与旅游接待业融合的旅游景区与产品。最终形成以文化为全链条的全域旅游新业态。

同时, 陕西省也拥有众多老工业基地, 但是这些工业遗址遗迹多数已经荒废, 陕西省目前可以利用这些废弃的老工业基地, 依托老工业基地的历史文化, 老旧建筑设施等, 突出自身特色。在此基础上设计开发具有工业文化的旅游项目, 组合成“工业+旅游”的新模式。

(三) 创新旅游接待场景, 探索符合时下消费热点的旅游接待新场景

旅游接待时新颖有趣的场景是吸引游客的一大“利器”。西安市“长安十二时辰”景区打造的沉浸式体验是一个成功的典范。但是, 其创新方法尚未得到普遍推广, 大部分景区仍然处于“走马观花+听讲解联想”的场景。因此, 陕西省可以将旅游目的地融入VR, 5G+等智慧旅游系统, 辅以实景演绎等场景表演, 打造出一个身临其境, 能让游客流连忘返的场景。同时在一些有着历史文化的目的地, 可以适当再现当年的历史文化, 将特色文化注入游客的体验项目当中, 使游客进入景区仿佛穿越一般进行沉浸式游览与体验。

(四) 遵循旅游市场发展规律, 打造有着陕西特色的旅游服务

目前陕西省旅游产品单一化, 旅游服务较为老套, 旅游体验性不强。陕西省各接待业企业应当遵循旅游市场规律, 面对需求不断变化的旅游市场, 应研究并抓牢消费者消费需求, 同时结合自身特色积极尝试多方面, 各维度的旅游服务。景区可以深入挖掘自身特色, 对其进行表现, 打造出一个独一无二的形象IP, 从而提升自己的竞争力。酒店方面则可以挖掘自身的优势, 餐饮方面可以结合自身菜品特点, 将一些简单的菜品在消费者面前制作, 提升消

费者体验, 增强互动, 打造出属于自己的特色。

(五) 政府对省内欠发达地区加大资金投入和政策倾斜, 吸引新型人才就业

陕西地处我国西北地区, 省内部分旅游地因地处偏远, 交通落后, 发展较差, 难以吸引优秀旅游业人才前往。因此, 面对此现象, 政府需要着手投入更多资金, 对目的地基础设施进行建设, 和人才吸引推动当地发展。不仅如此, 政府在发展较为落后的目的地当地, 应当加大人才培养投入, 培养一批来自当地的, 能长期留在当地的, 有新技术, 新形象, 新技能, 新思想的“四新人才”。而有了这批人才, 才能真正结合当地实际对陕西省旅游接待业企业进行管理层源源不断的创新, 从而推动陕西省旅游接待业的可持续发展。

(六) 重视游客游后评价, 了解自身服务短板并加以创新性改良

旅游消费者的游后评价对于旅游企业来说至关重要, 旅游企业的营销人员在消费者购买之后和宜采取相应的措施来增加消费者的满意和未来的销售^[8]。因此, 陕西省旅游接待企业必须及时倾听游客对旅游过程中的任何建议和意见, 通过意见和建议, 了解到游客和旅游市场的需求, 通过研究这些需求, 对陕西省旅游接待业下一步发展作出创新。不仅如此, 陕西省应当注意游客带给景区的“普通人效应”, 通过游客对景区的正向宣传, 可以带动游客亲朋前来游览, 带来无穷无尽的客流。如果是负面评价, 游客的宣传很有可能导致景区“臭名昭著”迅速传播。

参考文献:

- [1] 统计局. 国家旅游及相关产业统计分类(2018)[EB/OL].[2018-05-29] (2024-09-16). https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2018-12/31/content_5427567.htm.
- [2] Bilderbeek R, Hertog D, Marklund G. Service innovation: knowledge intensive business service as co-producers of innovation[R]. 1998.
- [3] Barras R. Towards a theory of innovation in services[J]. Research Policy, 1986 (15): 161-173.
- [4] Barras R. Interactive Innovation in Financial and Business Services: The Vanguard of the Service Revolution[J]. Research Policy, 1990, (19): 215-237.

- [5] Sundbo J, Gallouj F. Innovation as a loosely coupled system in services, the result of SI4S project[R]. SI4S topical paper, 1998.
- [6] 丁宁. 服务业企业概念创新模型与创新实质 [J]. 科学管理研究, 2003 (02): 15-19.
- [7] 刘太萍, 赵丹, 孙飞. 餐饮服务创新之五大攻略 [J]. 管理科学文摘, 2007 (07): 111-112.
- [8] 马飞, 徐恒, 王炼, 等. 信息化视角下企业服务创新模式研究 [J]. 中国商贸, 2012 (04): 141-142.
- [9] 谭启鸿. 陕西省旅游与文化产业融合发展的模式、机制与路径 [J]. 现代营销 (下旬刊), 2018 (07): 104-105.
- [10] 朱晓彤. 基于消费者需求下定制旅游发展策略与思考 [J]. 现代商业, 2022, 657 (32): 42-45.
- [11] 陕西省统计局, 国家统计局陕西调查总队. 陕西统计年鉴 2022 [M]. 北京: 中国统计出版社, 2022.
- [12] 安婷. 陕西会展产业发展途径研究 [J]. 陕西广播电视大学学报, 2020, 22 (02): 56-58.
- [13] 陈国庆, 方子强, 阳涵之等. 基于耦合协调度分析的四川省会展业与旅游业的协同关系研究 [J]. 商展经济, 2020, 18 (10): 13-16.
- [14] 董红梅. 基于模糊理论的中国主要旅游资源赋存丰度评价 [J]. 云南师范大学学报 (哲学社会科学版), 2010, 42 (03): 131-135.
- [15] 林德荣, 郭晓琳. 旅游消费者行为 [M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2019: 8.

A Study of the Innovation Mechanism and Path of Tourism Reception Industry: Taking Shaanxi Province as a Case

ZHANG Hongyang , TAN Qihong

(School of Business Administration, Xi'an Eurasia University, Xi'an 710065, China)

Abstract: The tourism reception industry is a collection of enterprises that directly provide products and services for tourists. Due to the increasingly diverse and changing requirements of tourists, the tourism reception industry needs continuous innovation. This paper discusses the innovation mechanism of tourism reception industry from the theoretical level, and puts forward the “Spiral” steps and “Five Forces plus Five Innovations” model for the innovation of the tourism reception industry. At the same time, taking the tourism reception industry in Shaanxi Province as a case, the paper makes an empirical study on the base of the theoretical research results, summarizes the problems existing in the innovation of the tourism reception industry in Shaanxi Province, and puts forward an innovation path.

Key Words: tourism reception industry; innovation mechanism; innovation path; tourism industry of Shaanxi

■ 学科理论与实践

A 美食广场顾客满意度提升策略研究

谭 静, 张 艳

(西安欧亚学院 工商管理学院, 陕西 西安 710065)

摘要: 随着经济的发展和生活水平的提高, 人们对乐园餐饮的要求也与日俱增, 传统的经营管理模式已无法完全满足顾客的需求。A 美食广场是一家乐园餐饮企业, 以 A 美食广场为研究对象, 通过对问卷数据的深入分析, 找出了影响顾客满意度的主要制约因素, 并初步探索了提升顾客满意度的策略, 以期为其他同类型乐园餐饮的经营管理提供参考和借鉴。

关键词: A 美食广场; 乐园餐饮; 顾客满意度提升策略

中图分类号: F274 **文献标识码:** A **文章编号:** 2024-QT002 (2024) 03-0007-79

一、引言

近年来, 随着经济的迅猛发展, 人民的生活水平显著提升。中国的餐饮市场呈现出百花齐放的态势, 川菜馆、东北菜馆、粤菜馆、日料店、韩餐馆、美式快餐店等各种餐饮业态层出不穷, 充分展现了我国餐饮行业的繁荣景象。

据国家统计局发布的数据显示, 2014 年中国餐饮行业收入为 27 860 亿元, 到 2019 年已增长至 46 721 亿元, 与此同时, 餐饮人均消费也有所增加。然而, 2020 年受全国疫情影响, 餐饮行业遭受重创, 当年收入降至 39 527 亿元, 较 2019 年下降了 16.6%。在疫情防控形势好转后, 餐饮行业逐渐恢复并发展, 彰显出行业的韧性和潜力。2023 年, 中国餐饮收入达到 52 890 亿元, 增长了 20.4%。

在餐饮产业逐步复苏的大环境下, 本文以 A 美食广场为研究对象, 从理论层面深入探讨了顾客满意度测量的概念、影响因素和方法^[1], 并对顾客在 A 美食广场的满意度现状进行了分

析。通过对问卷数据的详细分析, 找出了影响顾客满意度的主要因素, 包括食物质量不稳定、点餐流程繁琐以及服务态度欠佳等。同时, 本文还初步探索了提升顾客满意度的策略, 旨在为其他同类型乐园餐饮的经营管理提供一些有益的参考^[2]。

二、A 美食广场顾客满意度现状分析

A 美食广场十分注重菜肴品质和顾客满意度。多年来, 通过深入研究, 制定了一套行之有效的标准化菜肴管理方法, 并在日常运营中得到了成功应用。凭借其独特的美食风味和卓越的服务质量, 餐厅吸引了众多顾客前来光顾, 并赢得了大批忠实客户。A 美食广场的人均消费水平为 91 元/人, 在亚特兰蒂斯酒店的整体消费范围内属于低消费水平, 这使得顾客能够以相对较低的价格享受到高品质的服务。

然而, 长期以来, 大众点评、美团等线上平台没有推出新的团购套餐或折扣优惠, 这导致部分顾客对这方面的满意度有所下降^[3]。如

收稿日期: 2024-07-15

作者简介: 谭静, 女, 四川广安人, 西安欧亚学院工商管理学院学生, 主要从事营销管理研究; 张艳, 女, 陕西西安人, 西安欧亚学院工商管理学院副教授, 主要从事应用经济研究。

果不能得到满意的解决方案，这些顾客再次光顾的可能性将降低。为了提高顾客满意度，A 美食广场有必要重新考虑提供更多的选择和更优质的服务，以满足不同顾客的需求。

结合与餐厅主要负责人的访谈以及与顾客的交流，我们发现许多顾客认为餐厅存在改进的空间。其中，许多顾客初次光顾餐厅是因为需要休息或他人推荐，但在用餐后，一些顾客对整体服务体验评价不高，并表示可能不会再次光顾。由于服务人员流动性较大，有时会出现人手不足的情况，可能导致服务不及时。尽管大多数服务人员热情友好，但个别人员可能会因工作压力而表现出不良情绪，从而影响顾客满意度。顾客可能会提出投诉或要求补救措

施，而缺乏标准化服务流程也可能导致顾客流失。这种情况最终会影响服务质量，无法及时有效地与顾客互动，在一定程度上增加了顾客的流失率^[4]。

为了提升顾客满意度，餐厅需要加强人员培训和管理，确保服务质量和顾客体验，减少顾客流失。

三、A 美食广场顾客满意度调查设计

（一）顾客满意度评价指标的建立

本研究中依据顾客满意度模型（CCSI），结合 A 美食广场经营发展的实际现状，形成顾客满意度测评指标（见表 1）。

表 1 A 美食广场顾客满意度评价指标

总指标	一级指标	二级标题
顾客满意度	企业形象	品牌声誉
	顾客期望	对菜品的期望
		对服务的期望
		对环境的期望
		对消费整体的期望
	感知菜品质量	菜品种类丰富性
		口感色泽
		菜品新鲜度
	感知服务质量	员工服务态度
		及时提供服务 and 人性化程度
		及时处理顾客投诉及补救措施
	感知环境质量	卫生整洁
		餐厅布局
		环境及地理位置
	感知价值	菜品质量
		菜品价格
		推出的团购套餐或折扣优惠
	顾客忠诚	是否会再次在该餐厅消费
		是否推荐给他人

如表 1 所示，在 A 美食广场顾客满意度评测指标体系中，有 7 个一级指标，分别是：企业形象、顾客期望、感知菜品质量、感知服务

质量、感知环境质量、感知价值和顾客忠诚，其中顾客期望为负向指标，其余指标均为正向指标。一级指标下共有 19 个二级指标，企业

形象下二级指标仅有品牌声誉一个; 负向指标顾客期望包含对菜品的期望、对服务的期望、对环境的期望和对消费整体的期望四个二级指标; 感知菜品质量包含菜品种类丰富性、口感色泽和菜品新鲜程度三个二级指标; 感知服务质量包含员工服务态度、及时提供服务和人性化程度、及时处理顾客投诉及补救措施三个二级指标; 感知环境质量包含卫生整洁、餐厅布局、环境及地理位置三个二级指标; 感知价值包含菜品质量、菜品价格、推出的团购套餐或折扣优惠三个二级指标; 顾客忠诚包含是否会再次在该餐厅消费和是否推荐给他人两个二级

指标。

(二) 基于 AHP 的 A 美食广场顾客满意度指标权重

根据构建的指标体系, 邀请餐饮行业的多位专家, 为了对每个指标的重要性进行评估, 从而获得各项指标的权重, 从而实现对整个指标体系的有效管理。

根据 CCSI 模型种的 7 个一级指标进行评估, 经过专家评估, 最终确定这 7 个因素的权重。使用 1-7 分标度法, 可以分析 7 个影响因素的权重, 以便更好地了解它们的关系。具体如表 2 所示。

表 2 AHP 判断矩阵数据

	企业形象	顾客期望	感知菜品质量	感知服务质量	感知环境质量	感知价值	顾客忠诚
企业形象	1.000	1.000	0.143	0.167	0.200	0.250	0.333
顾客期望	1.000	1.000	1.000	0.500	2.000	2.000	1.000
感知菜品质量	7.000	1.000	1.000	2.000	2.000	1.000	2.000
感知服务质量	6.000	2.000	0.500	1.000	2.000	2.000	2.000
感知环境质量	5.000	0.500	0.500	0.500	1.000	2.000	2.000
感知价值	4.000	0.500	1.000	0.500	0.500	1.000	2.000
顾客忠诚	3.000	1.000	0.500	0.500	0.500	0.500	1.000

AHP 层次分析法原始数据 (即输入数据) 如表 2 所示。第一, AHP 数据格式上右下斜对角线一定为 1, 表示自己与自己的重要性完全相等。第二, 右上角和左下角数据呈互为倒数对称格式。第三, 数字代表指标之间的相对重要性, 数字越大代表相对重要性越强。

如表 3 所示, 针对企业形象、顾客期望、感知菜品质量、感知服务质量、感知环境质量、感知价值和顾客忠诚总共 7 项指标权重值分别是: 0.0415、0.1402、0.2257、0.2208、0.1448、0.1270、0.1000。

表 3 AHP 层次分析结果

指标层	权重	最大特征根值	CI 值
企业形象	0.0415	7.7070	0.1178
顾客期望	0.1402		
感知菜品质量	0.2257		
感知服务质量	0.2208		
感知环境质量	0.1448		
感知价值	0.1270		
顾客忠诚	0.1000		

根据表 4 数据，通常情况下 CR 值越小，则说明判断矩阵一致性越好，一般情况下 CR 值小于 0.1，则判断矩阵满足一致性检验。本次针对 7 阶判断矩阵计算得到 CI 值为 0.1178，

针对 RI 值为 1.36，因此计算得到 CR 值为 0.0866<0.1，意味着本次研究判断矩阵满足一致性检验，计算所得权重具有一致性。

表 4 一致性检验结果汇总

最大特征根值	CI 值	RI 值	CR 值	一致性检验结果
7.7070	0.1178	1.36	0.0866	通过

通过专家打分计算出综合权重，综合权重如表 5 所示。

从表 5 可知，在 7 个二级指标中，影响 A 美食广场顾客满意度的七个维度按照重要程度排序为：感知菜品质量、感知服务质量、感知

环境质量、顾客期望、感知价值、顾客忠诚、企业形象。七个维度中最重要的是感知菜品质量，其次为感知服务质量。在 19 个二级指标中，员工服务态度权重最大，其次是口感色泽。

表 5 顾客满意度指标综合权重

指标层	权重	指标层	权重	综合权重	排序
企业形象	0.0415	品牌声誉	1.0000	0.0415	10
顾客期望	0.1402	对菜品的期望	0.2616	0.0367	12
		对服务的期望	0.4531	0.0635	7
		对环境的期望	0.1671	0.0234	18
		对消费的整体期望	0.1182	0.0166	19
感知菜品质量	0.2257	菜品种类丰富性	0.1494	0.0337	14
		口感色泽	0.4742	0.1070	2
		菜品新鲜度	0.3764	0.0850	3
感知服务质量	0.2208	员工服务态度	0.5396	0.1191	1
		及时提供服务 and 人性化程度	0.2970	0.0656	6
		及时处理顾客投诉及补救措施	0.1634	0.0361	13
感知环境质量	0.1448	卫生整洁	0.4934	0.0714	4
		餐厅布局	0.1958	0.0283	16
		环境及地理位置	0.3108	0.0450	9
感知价值	0.1270	菜品份量	0.4934	0.0627	8
		菜品价格	0.1958	0.0249	17
		推出的团购套餐或折扣优惠	0.3108	0.0395	11
顾客忠诚	0.1000	是否会再次在该餐厅消费	0.6667	0.0667	5
		是否推荐给他人	0.3333	0.0333	15

四、A 美食广场顾客满意度
调查结果分析

基于 A 美食广场顾客满意度指标体系的构建, 我们采用线上问卷调查法来获取顾客满意度的具体情况。这样可以及时采集顾客的想法, 并进行相应的调整和创新改进, 从而营造良好的服务环境, 提升员工素质。

本研究邀请了 2024 年 1 月中旬来店消费的顾客, 通过扫描二维码的方式进行匿名实时评估。在顾客完成问卷调查后, 我们会对调查目的进行解释, 以确保所有信息仅供商店内部分析和研究使用, 并保证个人数据和意见的绝对保密。共收集有效问卷 117 份, 这些问卷数据将为优化顾客体验和企业管理的研究提供有价值的信息。

表 6 顾客满意度调研结果得分表

一级指标	二级指标	分值	综合权重
顾客期望	对菜品的期望	2.54	0.0367
	对服务的期望	2.61	0.0635
	对环境的期望	2.6	0.0234
	对消费的整体期望	2.46	0.0166
企业形象	品牌声誉	3.62	0.0415
感知菜品质量	菜品种类丰富性	3.49	0.0337
	口感色泽	3.37	0.1070
	菜品新鲜度	3.44	0.0850
感知服务质量	员工服务态度	3.63	0.1191
	及时提供服务 and 人性化程度	3.39	0.0656
	及时处理顾客投诉及补救措施	3.4	0.0361
感知环境质量	卫生整洁	3.59	0.0714
	餐厅布局	3.4	0.0283
	环境及地理位置	3.09	0.0450
感知价值	菜品份量	3.41	0.0627
	菜品价格	3.16	0.0249
	推出的团购套餐或折扣优惠	3.04	0.0395

此次调查中, 一级指标顾客期望与顾客满意度呈负相关, 在数值上, 3 分则是持中立态度, 超过 3 分则是持不满意满意态度, 而小于 3 分则是持满意态度; 除顾客期望外的其他指标均为正相关, 3 分则是持中立态度, 超过 3 分则是持满意满意态度, 而小于 3 分则是持不满意态度。根据表 6 调研结果得分表所示, 综合考虑 19 个二级级指标的综合权重及顾客满意度调研分值, 得出以下结论:

在顾客期望方面, 从指标权重来看, 服务

期望所占权重最大, 其次是菜品期望; 从指标分值来看, 服务期望的分数最高。因此, 提升顾客满意度的主要策略是从服务和菜品这两方面进行改进。

在感知服务质量方面, 从指标权重来看, 员工服务态度所占权重最大, 其次是及时提供服务 and 人性化程度; 从指标分值来看, 及时提供服务 and 人性化程度的分数最低。所以, 提升顾客满意度的主要策略是从这几方面进行改进。

在感知环境质量方面, 从指标权重来看,

卫生整洁所占权重最大,其次是环境及地理位置;从指标分值来看,环境及地理位置的分数最低。因此,提升顾客满意度的主要策略是从这几方面进行改进。

在感知价值方面,从指标权重来看,菜品份量所占权重最大,其次是及时提供服务和人性化程度;从指标分值来看,推出的团购套餐或折扣优惠的分数最低。所以,提升顾客满意度的主要策略是从这几方面进行改进。

以上调研结果为满意度提升的角度提供了重要的参考。

五、A 美食广场顾客满意度提升策略

(一) 满足顾客对服务及环境的期望

1. 改善企业形象与服务

通过精心设计的广告和有效的营销活动,塑造积极的品牌形象。设计产品宣传海报,投放线上相关平台,吸引顾客。根据餐厅定位和顾客喜好,设计营销宣传活动,确保真实有效,让顾客更深入地了解在 A 美食广场能体验到的服务以及环境带来的不同享受。设计美观醒目的餐厅标识,从多方面吸引顾客,使顾客产生良好的期望值。

2. 定期进行员工培训

A 美食广场的服务人员多为非专业人员,缺乏专业知识培训,在接待顾客、回答顾客提问和处理客人投诉时,无法提供满意的答复或解决方案,导致顾客不满,满意度降低。因此,需要对 A 美食广场的服务人员进行系统培训,建立完善的培训体系,并定期进行各类培训课程考核,包括服务技巧、沟通能力、如何处理客人投诉等内容。帮助员工不断提升专业知识和自身素质,避免类似簸箕套餐问题事件的发生。通过这些培训和沟通的改进,可以提升员工与顾客之间的互动,提高顾客的满意度。

(二) 优化团购套餐及折扣优惠

1. 优化团购套餐

A 美食广场可以设计经济实惠的套餐,在美团、大众点评等平台上推出,并根据不同套餐合理满足各种顾客需求,优化团购计划。例如,设置单人套餐(如 89 元/份的套餐等等)、

双人或多人套餐,针对情侣套餐、家庭套餐等设置不同的价格策略。此外,还可以针对不同的法定假日,如端午节、春节等制定特别套餐。这不仅有助于提高团购活动的营销效果,也能间接影响顾客的团购期望,显著提升餐厅顾客的团购满意度。

2. 制定折扣计划

在节假日(如周末、端午、中秋节、国庆节)发放消费者代金券(满 150 元减 20 元等等),通过次级促销提升价格竞争力。此外,可实施多次就餐优惠策略,即当顾客达到一定消费金额时,提供下次就餐的优惠计划,优惠力度根据累计消费金额进行相应折扣。例如:累计消费 800 元下次就餐可享受 95 折优惠;累计消费 100 元下次就餐可享受 9 折优惠等等活动。这些灵活的促销方式有助于平衡食品价格和销量,实现消费最大化,吸引更多顾客光顾餐厅,从而增加利润,也有利于顾客满意度的提升^[5]。

(三) 提升差异化服务

1. 优化顾客投诉处理流程

及时处理顾客投诉并采取补救措施是至关重要的。顾客对消费体验有期望是正常的,在这个阶段,餐饮企业不能仅仅依靠常规库存管理来平衡供需,长时间等待服务会引发消费者的负面情绪,导致投诉增加。此外,餐厅应当避免简单道歉和敷衍式回复,因为这可能会对潜在顾客产生更大的负面影响。餐厅应及时处理所产生的问题,让顾客有一个良好的体验。管理层应下放适当的权利,让员工有及时处理顾客投诉以及解决问题的适当能力。当有顾客投诉时,服务人员能够第一时间为顾客进行处理,给予顾客满意的答复,给顾客留下好印象。

2. 提供个性化服务

服务人员应当善于观察并识别不同顾客的需求,提供个性化服务以更好地满足顾客需求,增强顾客满意度^[6]。员工在客人入座时需留意顾客的需求,并根据需求提供不同的菜品,为顾客仔细讲解菜品。当有新菜品推出时,及时为顾客介绍新品以及优惠折扣,为顾客提供多重选择。当游客从水上世界进入餐厅时,及时为顾客提供热水或温水,让他们感受到餐厅人员的热情关怀和良好服务。通过这种细致周到

的服务,可以提升顾客体验,增强顾客满意度。

(四) 提升环境的卫生整洁情况

从顾客的角度来看,制定符合其需求的健康标准至关重要。在清洁示范过程中,可以改进清洁技术以减少细菌生长,提高厨房的透明度,如采用开放式设计,让顾客可以看到烹饪全过程,精心设计食物,改善环境和清淡食物的视觉卫生。同时,将进行彻底的食品控制,以确保原材料的安全和健康,并实现绿色原材料的直接供应。应全面监测农产品中的农药残留,制定和完善适当的规则 and 标准。这些措施将有助于提高食品卫生水平。

参考文献:

[1] 栾港. 客户服务管理(第三版)[M]. 北京:人民邮电出

版社,2023:37.

[2] 刘旺达. 基于在线评论的 XC 酒店顾客满意度评价与提升策略研究[D]. 西安:西安理工大学,2023.

[3] 崔春生,李梦竹,王雪. 基于淘宝网的网购顾客满意度模型实证研究[J]. 数学的实践与认识,2019,49(06):46-53.

[4] 石胜贵,梁鑫. 顾客网络购物满意度分析[J]. 物流科技,2021,44(02):53-55.

[5] 向梦林. 顾客满意度提升策略[J]. 合作经济与科技,2023,(02):64-66.

[6] 陈欣欣. 服务场景视角下顾客体验对顾客满意度的影响——以星巴克和宜家为例[J]. 现代商业,2020,582(29):29-32.

An Analysis of the Strategies for Improving Customer Satisfaction for A Food Plaza

TAN Jing, ZHANG Yan

(School of Business Administration, Xi'an Eurasia University, Xi'an 710065, China)

Abstract: With the development of economy and the improvement of people's living standards, customers' requirements for paradise catering are also increasing day by day. The traditional management mode of the catering industry has been unable to fully meet the needs of the customers. A Food Plaza is a paradise catering enterprise. This paper takes the plaza as its research object. Through in-depth analysis of the questionnaire data, it finds out that the main constraints affecting customer satisfaction, with an initial exploration into the strategies to improve customer satisfaction, which are expected to provide some reference for the operation and management of other similar paradise catering enterprises.

Key Words: A Food Plaza; catering of amusement parks; strategy for promotion of customer satisfaction

■ 高等教育动态

扎实抓好深化教育综合改革的重点举措落实

怀进鹏在2024年8月21日《人民日报》09版撰文《深化教育综合改革》指出，教育是国之大计、党之大计，教育兴则国家兴，教育强则国家强。党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出：“加快建设高质量教育体系，统筹推进育人方式、办学模式、管理体制、保障机制改革。”同时，就深化教育综合改革提出了一系列重点举措。我们要认真贯彻落实党中央决策部署，求真务实抓落实、敢作善为抓落实，实现教育系统性跃升和质变，为推进中国式现代化提供全方位的人才支撑、智力支持。

围绕落实立德树人根本任务深化教育综合改革。立德树人关系党的事业后继有人，关系国家前途命运。要完善立德树人机制，健全德智体美劳全面培养体系，形成更高水平的人才培养体系。聚焦思政课关键课程，推进大中小学思政课一体化改革创新，加快构建以习近平新时代中国特色社会主义思想为核心内容的课程教材体系，不断提高思政课的针对性和感染力。全面深化素质教育，加快补齐体育、美育和劳动教育短板，加强心理健康教育，促进学生身心健康成长。坚持强教必先强师，着力以教育家精神引领高素质教师队伍建设，提升教师教书育人能力，健全师德师风建设长效机制，引导广大教师坚定理想信念、陶冶道德情操、涵养扎实学识、勤修仁爱之心。教育评价事关教育发展方向、事关教育强国成败。要纵深推进新时代教育评价改革，加快扭转不科学的教育评价导向，构建多元主体参与、符合我国实际、具有世界水平的教育评价体系。

围绕服务国家战略和经济社会发展深化教育综合改革。国家战略实施关键在科技，根本靠人才。要优化高等教育布局，加快建设中

国特色、世界一流的大学和优势学科，为加快建设世界重要人才中心和创新高地提供有力支撑。分类推进高校改革，引导不同类型高校在不同领域不同赛道发挥优势、办出特色和水平。建立科技发展、国家战略需求牵引的学科设置调整机制和人才培养模式，超常布局急需学科专业，加强基础学科、新兴学科、交叉学科建设和拔尖人才培养，着力加强创新能力培养。完善高校科技创新机制，提高成果转化效能。强化科技教育和人文教育协同，全面提高学生综合素养。加快构建职普融通、产教融合的职业教育体系，源源不断培养大国工匠、能工巧匠和高技能人才。完善学生实习实践制度，引导学生在一线实践中加强磨炼、增长本领。引导规范民办教育发展，提高教育教学质量。推进高水平教育开放，鼓励国外高水平理工类大学来华合作办学，有效利用世界一流教育资源和创新要素，加快建设具有强大影响力的世界重要教育中心。

围绕解决人民群众急难愁盼问题深化教育综合改革。习近平总书记强调，我们要坚持教育公益性原则，把教育公平作为国家基本教育政策，大力推进教育体制机制创新。要主动适应人口变化形势，优化区域教育资源配置，建立同人口变化相协调的基本公共教育服务供给机制。完善义务教育优质均衡推进机制，探索逐步扩大免费教育范围，加快缩小教育的城乡、区域、校际、群体差距，努力让每个孩子都能享有公平而有质量的教育。健全学前教育和特殊教育、专门教育保障机制，推进学前教育普及普惠安全优质发展，办好特殊教育，加强专门学校建设和专门教育工作。推进数字化教育，赋能学习型社会建设，加强终身教育保障，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业奠定坚实的基础。

■教育要闻

《中共中央 国务院关于弘扬教育家精神加强新时代高素质专业化教师队伍建设的意见》发布

《中共中央 国务院关于弘扬教育家精神加强新时代高素质专业化教师队伍建设的意见》8月26日发布。意见提出，经过3至5年努力，教育家精神得到大力弘扬，高素质专业化队伍建设取得积极成效，教师立德修身、敬业立学、教书育人呈现新风貌，尊师重教社会氛围更加浓厚。

到2035年，教育家精神成为广大教师的自觉追求，实现教师队伍治理体系和治理能力现代化，数字化赋能教师发展成为常态，教师地位巩固提高，教师成为最受社会尊重和令人羡慕的职业之一，形成优秀人才争相从教、优

秀教师不断涌现的良好局面。

意见提出了加强理想信念教育、加强教师队伍建党建军、坚持师德师风第一标准、引导教师自律自强、加强师德师风培养、坚持师德违规“零容忍”、健全中国特色教师教育体系、提高教师学科能力和学科素养、提升教师教书育人能力、优化教师管理和资源配置、营造教育家成长的良好环境、加大各级各类教师待遇保障力度、维护教师合法权益、厚植尊师重教文化、加大教师荣誉表彰力度、创新开展教师宣传工作、讲好中国教育家故事等内容。

（来源：2024年08月27日新华社）

深入学习贯彻全国教育大会精神 书写教育强国建设新篇章

全国教育大会是在以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期，召开的一次具有里程碑意义的重要会议。习近平总书记的重要讲话，全面总结了党的十八大以来我国教育事业取得的历史性成就、发生的格局性变化，清晰擘画了中国特色社会主义教育强国战略图景，系统部署了全面推进教育强国建设的战略任务和重大举措，为新征程上加快建设教育强国指明了前进方向，提供了根本遵循。

发展规划司将切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，深入学习贯彻习近平总书记重要讲话和全国教育大会精神，深刻领会教育的政治属性、人民属性、战略属性，科学把握建设教育强国需要处理好的五个重大关系，紧扣六大特质基本特征，坚持规划先行、支撑引领、服务导向、优化结构，谋划实施系列重大改革、重点任务、重要保障，为教育强国建设实现从奠基起步、立柱架梁迈向积厚成势、系统跃升奠定坚实基础。

一是强化规划引领作用。将习近平总书记重要讲话精神和大会部署贯穿“十四五”教育规划落实和“十五五”规划编制工作始终，把建设中国特色社会主义教育强国的战略任务转化为教育战线可操作、可落地、可监测、可评估的政策举措，谋划实施一批牵引性强的重大工程项目，以点带面推动教育高质量发展，不断提升我国教育的思政引领力、人才竞争力、科技支撑力、民生保障力、社会协同力、国际影响力。充分发挥教育统计数据对于规划实施的支撑保障作用，推动构建中国特色教育强国建设监测评估体系，既扎根中国大地，体现“六力”要求，又借鉴国际经验，实现国际可比，通过对教育强国建设进程进行动态跟踪和年度评估，及时发现短板弱项和突出问题，提出切实可行的改进建议，确保教育强国建设行稳致远。

二是分类推进高校改革发展。准确把握高等教育的服务面向、阶段特征、时代要求和发

展规律，统筹考虑人才培养差异性、科学创新多样性、评价机制包容性和政策资源导向性等因素，健全完善支持高校分类改革发展政策体系。依据不同类型高校的功能定位、实际贡献和办学特色，探索制定高校分类设置标准，建立健全高校分类管理、分类支持机制，在办学条件、招生计划、经费投入等方面实现差异化资源配置，构建中国特色的高校分类评估体系，引导高校主动服务国家重大战略和区域经济社会发展需求，明确发展定位，聚焦主责主业，走内涵发展、特色发展、高质量发展道路，在不同领域、不同赛道发挥优势、追求卓越、办出特色，推动实现高校层次类型结构与人才需求层次类型结构相契合，更好满足经济社会发展对多样化多层次人才需求。

三是做好教育资源配置前瞻布局。综合把握学龄人口变化趋势和新型城镇化进程，统筹近期和中长期，统筹扩大增量和利用存量，加快健全与人口变化相适应的教育资源统筹调配机制，保持基础教育资源动态充裕、结构合理，推动高等教育提质扩容，更好满足人民群众“上好学”的期待。聚焦高中阶段和高等教育学位供需矛盾，积极争取中央投资支持，增加普通高中教育资源供给，以人口流入地、教育基础薄弱地区为重点新建一批普通高中，推动现有普通高中挖潜扩容，改善普通高中办学条件；统筹中央预算内投资、超长期国债、地方政府专项债券等投资渠道，以学生宿舍建设、“双一流”高校新校区建设等为重点，提升高校办学承载能力。面向推进中国式现代化的人力资源配置需求，持续优化人才培养结构，稳步扩大本科层次人才培养比例，有序增加优质本科教育招生规模，持续扩大研究生培养规模，稳步提

高理工农医类人才培养占比，实现人才培养与经济社会发展需求总体适配、动态平衡、良性互动。

四是优化高等教育布局。立足国家战略需求，科学规划布局高等教育资源，用好高等研究院、部省合建、招生计划等战略工具，一体推进补短板、强弱项、提质量，从体制机制上推动解决高等教育发展不平衡不充分的突出问题。新增高等教育资源适度向中西部地区、民族地区倾斜。支持部省合建高校高质量发展，推进在京疏解高校雄安校区建设，助力区域发展与教育改革深度融合。在中西部和东北等地区布局建设一批高等研究院，带动区域教育优质高效发展，开辟教育服务区域发展的新赛道。优化实施国家支援中西部地区招生协作计划、重点高校招收农村和脱贫地区学生等专项计划，更好促进入学机会公平。

五是完善校园安全保障机制。建设教育强国，必须守牢安全底线，推动高质量发展和高水平安全深度融合。要扎实做好教育系统防灾减灾救灾工作，不断完善校园安全设施建设，积极构建智能化防灾减灾救灾体系，持续加强防灾减灾救灾培训教育，切实提升师生的安全意识和自救互救能力，有力保障师生生命健康和财产安全。要认真做好安全生产各项工作，深入实施安全生产治本攻坚三年行动，进一步强化各级教育行政部门、学校安全理念和意识，进一步提升消减火灾等重大事故隐患能力，加快推进教育系统安全治理体系和治理能力现代化，坚决防范化解重大安全风险。

（作者：教育部发展规划司党支部书记、司长 郭鹏）（来源：《中国教育报》2024 年 09 月 20 日第 01 版）

西安欧亚学院召开 2024 年中工作会议

7 月 11 日至 12 日，西安欧亚学院 2024 年中工作会议在体育馆举行。本次会议主题为“以雇主为导向 以学生为中心”，分为主题报告、专题分享、分组研讨、工作总结四个环节，总结了学校上半年各项工作的推进情况，

分享了阶段性工作成果与最佳实践经验，明确了面向“十五五”的发展方向与战略重点，讨论了重点模块的工作思路与实施路径，为圆满实现“十四五”战略规划目标和开启“十五五”新阶段奠定了坚实的基础。会议由副校长李正

主持，全体教职工参加。

好大学 有定力

主题报告环节，中国高等教育学会副会长、兰州大学高等教育研究院院长、厦门大学教育研究院邬大光教授，学校董事长胡建波教授围绕“好大学”主题分别作了学术报告。

胡建波以《如何办成一所好大学》为题，分析了“好大学”的内涵属性与表现特征，提出了“如何办成一所好大学”的系统思考，阐述了学校“十五五”战略规划蓝图和六大战略重点任务。

胡建波从社会功能视角和民办高校存在发展的根本逻辑两个方面阐述了民办高校能够生存和发展的原因。他结合国外著名大学案例，通过对联合国教科文组织的标准、学者的标准和现实标准三个方面的再次解读提出，在高等教育普及化阶段，“好大学”需要满足多元化学生的不同需求，应该以适应性质量观为主导，因此“好大学”是多种多样的，但其共性都是将质量作为一种文化自觉和内生追求。民办高校应对内外部环境不确定性和复杂性需要具备韧性特质，需要有强大的造血能力和精细运营能力，能够在多重逻辑和多种张力的网络中保持平衡，才能实现可持续健康发展。

胡建波指出，西安欧亚学院要在建设一流大学的道路上努力做自己，服务好本校师生、本地社会。他从“3个转变、4级治理、5对关系、6个行动”等维度，系统阐述了民办高校办出“好大学”的路径。他分析了学校面临的政策、经济、人口、科技、行业等外部环境变化趋势及影响，结合学生就读经历调查的结果和审核评估专家反馈意见，提出了学校面向“十五五”的六大战略重点任务：应用型人才培养、学科发展、在地国际化、环境与文化建设、人才与组织发展、流程建设与数字化，为学校指明了下一步工作的方向。

邬大光以《如何办成一所好的民办大学——基于大学治理能力的视角》为题，从“一所好大学是有治理能力的大学”引入，阐释了对“质量”的理解，提出了世界一流大学、世界一流私立大学、中国一流民办大学的标志，进而引发“如何跳出教育看教育”的系统思考。邬大光在报告中提出了成熟大学的标志：即“好

大学”既要有定力，也要有敏感性；“好大学”既要有爆发力，能够先发制人，树立优势，也要有持久力，可以后发制人，予以反击；“好大学”既要能够让其所在的国家感到自信，也要能够让在其中的个体感到幸福；“好大学”既能够将学生送上“云端”，让他们“进可求其学”，也能够将学生接回“地面”，使他们“退可用其术”。

好大学 要共创

专题分享环节，人居环境学院、金融与数据科学学院、文化传媒学院分别展示了在应用型人才培养、科研与社会服务、在地国际化等方面的创新探索与实践经验。

以雇主为导向，以学生为中心，促进学生全面可持续发展，是学校始终坚持的人才培养观。如何在人才培养方案中体现“以学生为中心”，如何做好新一轮人才培养方案的制定？人居环境学院副院长殷颖迪《以学生为中心的人才培养方案的再设计》的主题报告为各二级学院带来启发。她的分享以毕业生跟踪访谈为切入点，通过案例说明了学校2020版人才培养方案取得的成效。面对建筑行业市场下行，人居环境学院提出了如何“以雇主为导向 以学生为中心”，重新审视建筑行业发展，凝练专业特色，有效实施项目式教学的新思考。

应用型是西安欧亚学院不变的办学定位。董事长胡建波在《应用型大学科研工作的定位与模式》一文中指出：“应用型大学的科研是为了服务社会的科研，应用型大学的社会服务是以科研为前提的服务，应用型大学的科研和社会服务始终服务于本校的人才培养。”金融与数据科学学院副院长申雅琛的《以雇主为导向的产教融合思考与实践》报告，分享了该院在提升产教融合作用于人才培养道路上的探索与坚持，学院以雇主为导向落地产教融合，提升了学生知识应用、实践能力和创新能力。

“十四五”期间，学校提出了在地国际化战略目标，各二级学院在这一战略引领下开展了各自的探索和实践。文化传媒学院作为学校最早开展国际项目的分院，从2010年与国际顶尖新闻传播学院——美国密苏里大学新闻学院合作以来，一直通过“在地国际化”的方式进行传媒教育领域的资源整合和价值挖掘。文

化传媒学院副院长郝春怡以《在广阔世界中，做真实的自己——在地国际化育人思考与行动》为题，通过分享在地国际化的实践案例，引发了对其内涵和目标的定义，阐述了对在地国际化育人价值观的思考和对学生成长的意义，并由此提出了一系列行动计划。

为了促进沟通、加强协作，今年的年中工作会议设置了分组研讨环节，学校中层管理干部、专业负责人、基层组织负责人等分为四个研讨小组，围绕董事长胡建波的战略思考，深入探讨了将学校发展蓝图转化为具体行动的实施路径。

人文教育学院院长助理张冉昕《应用型人才培养——系统思维视域下的设计与支持》、会计学院执行院长谢涛《以雇主为导向，以学生为中心——欧亚商科发展思考与行动》、信息工程学院教师胡红飞《向下扎根，向上生长——国际视野与在地行动》、职业教育学院教师邓博《与追光者结伴同行》的四场报告，围绕学校战略重点工作，聚焦于应用型人才培养、在地国际化等多个关键领域，结合分院、学科的特点和发展实际，从不同业务、不同领域进行了深入的思考，进一步诠释了多元协同育人的内涵和意义。

好大学 在路上

工作总结环节，校长助理赵军镜代表绩效预算委员会作学校年中工作报告。他以《整全秩序：建立内在一致性的工作体系》为题，对学校工作进行总结和反思。报告指出，2024年上半年，学校围绕“切实提升课堂实效，促进学生全面发展”年度主题，各项工作有序推进：新一轮人才培养方案修订工作有序开展，“分院—社区—社团”协同育人模式进一步深化；中外合作办学机构申报持续推进，国际合作交流项目规模稳定发展；高水平科研项目及成果产出取得阶段性成果，校院两级研究院所有效运行；人才引进与教师评价机制不断优化，组织能力建设持续加强；品牌声誉、文化建设等

综合影响力不断增强，校园空间环境与软环境建设打造独特文化风貌；“AI+教学”建设应用不断深入，师生数字化服务体验升级。同时，基于年度工作要点确定的目标和任务，报告提出了相关部门在下半年需要关注并加快推进的七项重点工作。

报告提出，学校对于教育部审核评估专家组反馈的成效与问题有着清晰、深刻的认识，坚持适应性、符合性、竞争性、战略性四种质量观相统一，西安欧亚学院能够更好地融合不同的价值取向，有信心坚定地做自己，践行“和而不同”的校训。学校最近开展的学生就读经历调查，提供了学生视角对于学校教育教学以及校园服务等各项工作的全面反馈和基于学生学习参与理论的“质量证据”，是“以学生为中心”教育理念和范式转型的重要组成部分，后续将通过广泛培训让全校了解、认识调查结果和数据，深层次分析数据，制定各个层面的改进方案和学校政策。此外，绩效预算委员会将基于学生就读经历调查背后的相关理论与概念体系，进一步优化学校的工作架构、分类体系和概念语境，从职能导向、管理导向转变为学生导向。最后，赵军镜在报告中提出了面向“十五五”六大战略重点的绩效指标分解思路和十项重要举措。

2024年，是西安欧亚学院实施“十四五”规划的攻坚之年，在价值观办学理念和“以学生为中心 以贡献者为本”教育理念引导下，学校将继续坚持适应性、符合性、竞争性、战略性质量观相统一，坚持高质量内涵式发展。正如董事长胡建波在2024年毕业致辞《在旅途中兄弟相认》中提到的一样，“作为一所学校，我们的任务更艰巨，道路更漫长。建设一流大学的道路上人满为患，努力做自己，服务好本校师生、本地社会的大学寥若晨星。所以我们选择做平凡世界的一束光，为周围的普通人做好服务。”不要怕，定定心，我们已经在更好的路上。

本刊来稿规范及要求

《西安欧亚学院教育研究》由陕西省教育厅主管、西安欧亚学院主办的综合性学术理论刊物，2003年创办，季刊。以繁荣科学文化、促进学术交流，提高教学和科研水平、发现和培养人才为办刊宗旨，关注科学发展前沿，注重学术创新，支持对重大学术理论和现实问题的探索，提倡不同学术观点的讨论和争鸣。

常设栏目：

特稿、高等教育、民办高等教育、职业教育、社区教育、教育信息化、教育教学改革、思想政治教育、高校学生管理、管理经济学、学科理论与实践

投稿指南：

来稿应符合以下标准：

(一) 论文要求观点明确、新颖，资料翔实、可靠，论证严密、科学，文字规范、通畅，篇幅一般不超过5000~8000字。欢迎高质量的长篇稿件，字数不限。稿件须提供电子版。

标题层次用中文习惯的方法，分别为“一、”“(一)”“1.”“(1)”等。数学公式仅对需要引用的进行统一编号，后续没有提及的公式不宜列入编号之中。层次标题应尽量概括得准确、简洁。

图片：文中图片要清楚、规范，并一律使用原图（可编辑）。图片应依次编序，在文中适当位置标出如图1、如图2等，同时在图片下方配以图题和图片说明文字。

表格：采用三线表，并依次编序，在文中适当位置标出见表1、见表2等，表格应配上表题，文中注明表格位置出处。表中各项目概括要简明、准确，表中的术语、符号、单位等应与图及文字表述所用的一致。

数字应符合国家《关于出版物上数字用法的试行规定》，尽量使用阿拉伯数字。

(二) 来稿依次包括题名、作者署名及通讯地址、摘要、关键词、英文（对应上述各项）、

正文、基金项目、作者简介、参考文献。

题名：应简明、具体、恰切，能概括文章的特定内容，一般不超过20个字。

作者署名：题名下应标明作者姓名及通讯地址（含工作单位、所在省市名称及邮政编码）。

中文摘要：采用第三人称表述，不得出现“本研究”“本文”“文章”“笔者”等词语，应尽量反映论文的主要内容信息，包括论文研究的目的、方法、结果、结论四部分，具有独立性和自含性，不加评论和补充解译，不带主观色彩，并突出其创新性。字数一般在200~350字。

关键词：反映论文主题概念的专有名词或词组，一般应选3~5个。

中图分类号：按论文涉及的学科类别，采用《中国图书馆分类法》（第五版）进行分类。

英文题名、英文作者署名及工作单位、英文摘要、英文关键词，与中文一一对应。

基金项目：产出的论文应标明基金项目全称（含代号），置于文章首页地脚。（非基金项目论文忽略此项）。

作者简介：包括姓名、性别、民族、籍贯、工作单位、职称、学位及科研方向，置于文章首页地脚。

参考文献：参照中国国家标准化管理委员会2015年5月15日发布的GB/T714-2015《信息与文献参考文献著录规则》执行。

采用顺序编码制，在引文处按引用文在论文中出现的先后顺序用阿拉伯数字连续编码，序号置于方括号内；同一文献在一文中被反复引用者用第一次出现的序号标示，文后参考文献表的排列顺序以正文出现的先后为准。参考文献置于文末，其格式为：

专著、论文集、学位论文、报告——[序号] 主要责任者. 文献题名[文献类型标识]. 出版地：出版社，出版年：起止页码.

期刊文章——[序号]主要责任者.文献题名[J].刊名,年,卷(期):起止页码.

析出文献——[序号]析出文献主要责任者.文献题名[文献类型标识/文献载体标识].析出文献其他责任者//专著主要责任者.专著题名:其他题名信息.版本项.出版地:出版者,出版年:析出文献的页码.

报纸文章——[序号]主要责任者.文献题名[N].报纸名,出版日期(版次).

外文文献所列项目及次序与中文文献相同,且与中文文献混排顺序编码。

参考文献类型标志: M—普通图书, C—会议录, G—汇编, N—报纸, J—期刊, D—学位论文, R—报告, S—标准, P—专利, DB—数据库, EB—电子公告, A—档案, EB/OL—电子资源, J/OL—网上期刊, Z—其他未定义类型的文献。

投稿须知:

问题提出部分要有完善、精到、深入的文献综述,有明确的问题意识,鲜明地指出本文研究的问题、理论价值和现实意义。

论证框架要合理。论文一般应有一二级标题,且结构有相当的复杂性,各级标题能够明确表达文章主要观点和论证思路,让读者一看框架就知道作者想表达什么,且内在逻辑严密。

研究方法明确,研究设计科学、合理、规范。无论是实证研究还是思辨研究,都应有明确的研究设计和方法运用,或有恰当的分析框架和理论依据,同时要考虑理论/方法的新颖性、适切性、科学性和规范性,切忌死搬硬套,或过分偏重数理与方法,而忽视结果的呈现与结论的创新,以及数据背后深层次内容的挖掘

与阐释。理论和论据要可靠,切忌随意套用、主观臆测、任意发挥,应基于现有研究成果,与学术界形成对话,并从对话中彰显论文的创新价值和争鸣价值,重视援引前沿成果,且实际引用了大量的书刊等前沿文献(含与论题直接相关的文献及间接相关的理论文献与延伸文献)。

鼓励跨机构、跨领域合作研究,提倡从多学科、多视角、多层面对教育问题进行深入论证和学理阐释,尽量避免就教育谈教育。

文责版权:

请作者保证所投稿件为原创作品,无学术不端行为,并且不涉及泄密及其他与著作权有关的侵权问题。编辑部对采用稿件有权作文字删改,拒绝改动者,请来稿时予以说明。凡已录用的稿件请务必按修改意见和建议进行修改。

投稿文责自负。稿件内容应符合论点鲜明,富有创新性,数据可靠、文字简练、逻辑严密。本刊编辑部收到的投稿将被视作所有署名作者已认真阅读并同意“《西安欧亚学院教育研究》投稿规范及须知”。

投稿者须按照本刊的格式规范写作,格式不符者作退稿处理。论文被认定为抄袭、剽窃,本刊在五年内拒绝该文作者投稿。

投稿方式:

oyxb@eurasia.edu

联系方式:

029—88286804

编辑部地址:

西安市雁塔区东仪路8号西安欧亚学院行政楼317室



海尔集团与西安欧亚学院校企合作交流活动合影

【校企合作】海尔智家与西安欧亚学院深化校企合作 共探人才培养与创新发展新模式

8月2日，海尔集团旗下重要的家电业务平台海尔智家副总裁肖慧带队一行17人到访学校参观交流。西安欧亚学院董事长胡建波教授、副校长张乐芳、副校长王艳、相关二级分院及职能处室领导出席交流会，双方就行业人才培养、平台共建与共享、项目合作及校企合作新模式探索等展开深入的交流与沟通，成为我校与全球领先企业开展校企合作、共建人才平台的又一重要行动。

海尔校企合作交流座谈会由张乐芳副校长主持。衣联网总经理孙传滨介绍海尔集团基本情况及与会海尔代表。海尔产教融合总经理敖翔、卡奥斯市场平台负责人孙冀军、海尔食联网总经理张瑜分别做“卡奥斯教育方案沟通”“卡奥斯展厅方案沟通”“海尔衣联网场景解决方案”“海尔视联网场景解决方案”主题分享。孙传滨总经理表示通过刚才详尽的校园参观介绍，真切地感受到欧亚先进的教育理念和踏实做教育的落地行动，立足于长远的创新做法与海尔有很多相似之处，很期待能与欧亚携手，共同打造全国高校的样板。

2024年5月，“以学生为中心，以雇主为导向，以贡献者为本”确立为西安欧亚学院深入推进项目式学习的指导思想。学校强调以企业需求为导向，与企业共同开发和改造课程，开展企业真实项目招募、建立学生可视化成长档案等多元的实践探索。未来学校与海尔的合作，更是能为欧亚师生提供到知名企业学习与实践的好机会及好案例。

海尔智家副总裁肖慧说道，陕西是一块宝地，也是一个人杰地灵的地方，海尔更是一个没有围墙的花园，今年初海尔公布的最新品牌思路是“以无界生态共创无限可能”，就是要打破既有的边界与观念去创造新的生命力。未来海尔与欧亚的合作，除了开放全国门店岗位给学生，十分期待双方更加长远的在能力共建方面的合作，能为中国高等教育打样及做出典范。

胡建波董事长提出：欧亚的合作理念就是为企业创造价值，与企业交往过程中会真诚的与企业广泛接触，欧亚自身也会进行积极的尝试与探索，以破解企业与高校合作中的壁垒，例如欧亚在打造大学校区、产业园区及公共社区三区的联动发展。学校的目标就是建百年名校，为西安共建一处新的人文景观。他觉得欧亚与海尔有很多价值观一致，都很注重长远的发展合作，所以未来从点到面都可以开展合作。欧亚除了帮助海尔解决人才问题，还可以把教育理念和美学、材料与科技、工业互联网等方面结合，与海尔共建具象化的标杆展厅。未来也借助海尔的资源与平台，把欧亚的艺术感和景观带入更多的园区。



西安欧亚学院教育研究 EDUCATIONAL RESEARCH JOURNAL OF
XI'AN EURASIA UNIVERSITY

2003年创刊 (季刊) STARTED IN 2003 (QUARTERLY)
2024年第3期 (第22卷 总第85期) NO.3, 2024 (VOL.22, SUM NO.85)

主管单位：陕西省教育厅	COMPETENT AUTHORITIES: EDUCATION DEPARTMENT OF SHAANXI PROVINCIAL GOVERNMENT
主办单位：西安欧亚学院	SPONSOR: XI'AN EURASIA UNIVERSITY
编印单位：西安欧亚学院 学报编辑部	EDITED&PUBLISHED BY: EDITORIAL BOARD OF XI'AN EURASIA UNIVERSITY
主编：钟忠奎	CHIEF EDITOR: ZHONG ZHONGLUAN
邮政编码：710065	POSTAL CODE: 710065
地址：西安市东仪路8号	ADDRESS: 8 DONGYI RD, XI'AN CITY
电话：(029) 88286804	TEL:(029)88286804
电子邮箱：OYXB@EURASIA.EDU	E-MAIL: OYXB@EURASIA. EDU
印刷：陕西信亚印务有限公司	PRINTED BY SHAANXI XINYA PRINTING COMPANY LTD.
编印时间：2024年9月	PUBLISHING DATE: MAR. 2024
